Pensiune turistică și agroturistică

RENTROP & STRATON
Grup de Editură și Consultanță în Afaceri

Colecţia Afaceri la cheie
Pensiune turistică şi agroturistică
© RENTROP & STRATON, Grup de Editură şi Consultanţă în Afaceri
ISSN 1584-4846; ISBN 973-9495-23-0

Editor-Director General: George Straton

Autori: Maria Rusu, Marian Velcea, Laurian Tănăsescu,
Manager Centru Profit: Raluca Buzdrug
Manager produs: Magdalena Tănase
Director Creaţie-Producţie: Cristina Leonte
Tehnoredactare: Dana Segărceanu
Corectură: Elvira Panaitescu

Toate drepturile rezervate. Nici o parte din această lucrare nu poate fi reprodusă, arhivată sau transmisă sub nici o formă şi prin nici un fel de mijloace mecanice sau electronice, fotocopiere, înregistrare audio sau video, fără permisiunea scrisă a editorului. Multiplicarea fără acordul editorului este interzisă de lege.
Autorii sau editura nu sunt responsabili pentru nici o pierdere ocazionată vreunei persoane fizice sau juridice care acţionează sau se abţine de la acţiune, ca urmare a citirii materialelor publicate în această lucrare.
Nu ne asumăm răspunderea pentru nici un fel de pierderi şi daune rezultate în urma realizării prezentului material.

Copyright © RENTROP & STRATON Publishing House
All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without either the prior written permission of the copyright holder for which application should be addressed in the first instance to the publishers. No responsability for loss occasioned to any person acting or refraining from action as a result of the material in this publication can be accepted by the authors or publishers.

Descrierea CIP a Bibliotecii Naţionale a României
RUS, MARIA

Pensiune turistică şi agroturistică/Maria Rus, Marian Velcea, Laurian Tănăsescu; ed. George Straton – Bucureşti: Rentrop & Straton, 2004
Bibliogr.
ISBN 973-9495-23-0

I. Velcea, Marian
I. Tănăsescu, Laurian
III. Straton, George (ed.)

796.5

RENTROP & STRATON
Grup de Editură şi Consultanţă în Afaceri

Bdul Naţiunile Unite nr. 4, bloc 107 A,
corp B7/C7, et. 7, sector 5, Bucureşti
Telefon: 021 – 209.45.45. Fax: 021 – 205.57.30
E-mail: afc@rs.ro; INTERNET: www.rs.ro

Stimate întreprinzător,

Vacanță, relaxare, natură... sunt cuvinte magice la auzul cărora fiecare dintre noi începe să-și facă planuri. Fie că este vorba de mare, munte sau șes, ofertele pentru sejururi vin în întâmpinarea doritorilor, unele mai complete, altele... ca la început de drum.

Sunt țări în care veniturile realizate din turism reprezintă procente însemnate din produsul intern brut; de aceea, acest sector trebuie folosit ca un mijloc economic important, mai ales că prin așezarea geografică a țării noastre suntem binecuvântați de natură.

Cu toate acestea veți constata că în țara noastră patrimoniul turistic este insuficient valorificat atât din punct de vedere teritorial, cât și ca ofertă. Pe de o parte, viața tumultoasă de la orașe, pe de alta tendința mondială au dus la conturarea unui turism personalizat, practicat prin intermediul unor pensiuni cochete și liniștite, așezate într-un cadru pitoresc. Ca urmare, turismul, cu toate formele sale de manifestare, acaparează din ce în ce mai mult preferințele, stresul cotidian găsindu-și astfel antidotul.

Un sprijin important pentru demararea și dezvoltarea afacerii dvs. îl reprezintă acum și programele de finanțare în turism, unele cu fonduri nerambursabile care așteaptă doar să depuneți proiectul. Pensiunile pot beneficia, de asemenea, de o serie de avantaje: costuri la tarif de uz casnic pentru energie electică, gaz metan și telecomunicații.

Această deosebită oportunitate de afaceri i-a inspirat și pe autorii lucrării de față, lucrare care vă oferă acum toate informațiile necesare despre cum să înființați și să conduceți propria dumneavoastră pensiune. Casa bunicilor sau a părinților de la țară, casa de vacanță sau propria locuință transformate în pensiuni pot reprezenta acum o sursă importantă de câștig cu o investiție relativ mică.

Iată ce doresc turiștii români și străini care preferă pensiunile turistice:

- *să se bucure de aer curat, nepoluat;*
- *să se relaxeze ascultând doar șipotul izvoarelor sau ciripitul păsărelelor;*
- *să admire peisaje și locuri pitorești;*
- *să guste preparate tradiționale;*
- *să cunoască datini și obiceiuri străvechi, să admire sau să achiziționeze obiecte de artizanat;*
- *să facă drumeții sau sporturi adecvate zonei;*
- *să se bucure de traiul patriarhal oferit în zonele cu tradiție.*

Informațiile cumulate în lucrare vă arată pas cu pas cum puteți veni în întâmpinarea acestor dorințe ale celor pe care îi găzduiți. Sunt informații obținute de la consultanți din organizațiile competente, din lucrări de specialitate, cât și de la proprietarii unor pensiuni care vă dezvăluie secretele lor.

Folosiți-le, adăugați perseverență și pasiune și succesul dumneavoastră este practic garantat!

Cu deosebită considerație,

George Starton

George Starton

Cum este CONCEPUTĂ lucrarea „Pensiune turistică şi agroturistică“

Vă felicităm pentru decizia înţeleaptă de a achiziţiona lucrarea „Pensiune turistică şi agroturistică”! Aţi dobândit în felul acesta un veritabil instrument de lucru şi un bun prieten în acelaşi timp. De acum înainte, nimic nu vă mai poate împiedica să fiţi perfect în demararea afacerii.

Pe măsură ce afacerea se va dezvolta, lucrarea vă va asista fidel în activitatea dvs. şi, chiar mai mult, va fi colaboratorul dvs. cel mai valoros.

Cinci caracteristici cu totul deosebite fac din „Pensiune turistică şi agroturistică“ **un instrument de lucru** cu o funcţionalitate greu de egalat:

1. Modul de structurare şi prezentare: BIBLIORAFT
Lucrarea este alcătuită dintr-o introducere şi 3 capitole.

- **Introducere** – aflaţi aici de ce o afacere în turism este oportună şi ce avantaje vă oferă această activitate. În plus, beneficiaţi de exemplul a două familii care au început să facă turism transformând casa de vacanţă în pensiune.
- **Capitolul 1 – Descrierea afacerii** – vă arată pas cu pas: condiţiile pe care trebuie să le îndepliniţi în funcţie de clasificarea pentru care optaţi, cum se amenajează pensiunea turistică, care sunt activităţile de curăţenie şi întreţinere a spaţiilor, care sunt serviciile care se pot oferi în cadrul unei pensiuni, cum se conduce şi administrază o pensiune.

- **Capitolul 2 – Planul de afaceri** – vă oferă un exemplar practic în Costineşti. Modelul vă prezintă detaliat: piaţa şi concurenţa, investiţiile necesare, personalul, strategiile de promovare a afacerii, strategiile de comercializare a produselor şi serviciilor. În cadrul planului financiar aflaţi: calcule preliminare şi de amortizare, situaţia fluxului de numerar, contul de profit şi pierderi, bilanţul contabil.

- **Capitolul 3 – Aspecte specifice ale afacerii** – conţine două subcapitole distincte:

I. Informaţii specifice privind documentele necesare clasificării, de unde se obţin şi care este procedura de eliberare a certificatului de clasificare.

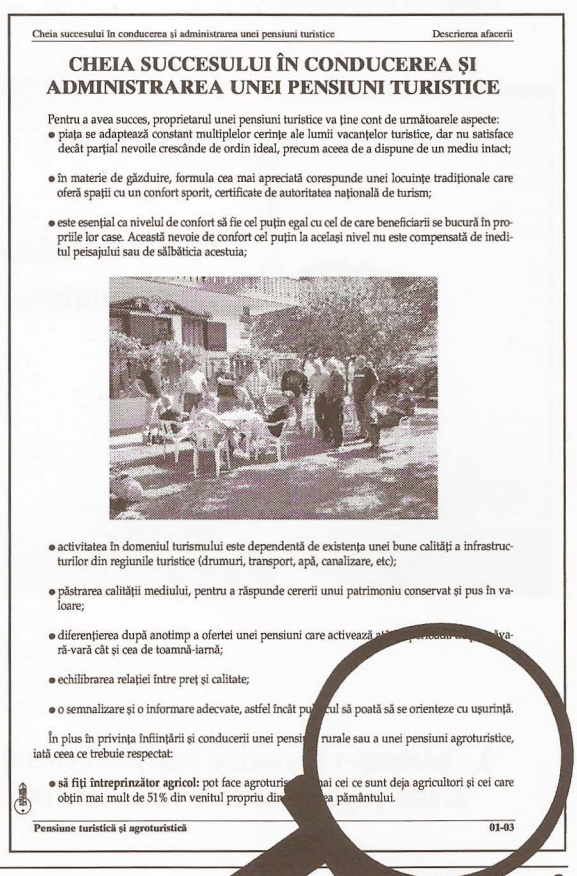
II. Reglementările legislative specifice afacerii.

În cazul în care vom avea să vă comunicăm alte informaţii utile desfăşurării acestei afaceri, biblioraftul vă permite să adăugaţi şi să înlocuiţi cu pagini noi.

Consultând lucrarea **economisiţi timp,** deoarece **informaţia este perfect organizată.**

2. Sistemul de CODIFICARE A PAGINILOR

Fiecare pagină din lucrarea „Pensiune turistică şi agroturistică“ conţine în partea de jos un cod de pagină. De exemplu, codul 01-03 indică pagina 3 din primul capitol al lucrării. Codul de pagină vă ajută să ştiţi în fiecare moment în ce capitol şi la ce pagină se găseşte informaţia pe care o căutaţi.


Cheia succesului în conducerea şi administrarea unei pensiuni turistice Descrierea afacerii

CHEIA SUCCESULUI ÎN CONDUCEREA ŞI ADMINISTRAREA UNEI PENSIUNI TURISTICE

Pentru a avea succes, proprietarul unei pensiuni turistice va ţine cont de următoarele aspecte:
- piaţa se adaptează constant multiplelor cerinţe ale lumii vacanţelor turistice, dar nu satisface decât parţial nevoile crescânde de ordin ideal, precum aceea de a dispune de un mediu intact;
- în materie de găzduire, formula cea mai apreciată corespunde unei locuinţe tradiţionale care oferă spaţii cu un confort sporit, certificate de autoritatea naţională de turism;
- este esenţial ca nivelul de confort să fie cel puţin egal cu cel de care beneficiarii se bucură în propriile lor case. Această nevoie de confort cel puţin la acelaşi nivel nu este compensată de inedit peisajului sau de sălbăticia acestuia;

- activitatea în domeniul turismului este dependentă de existenţa unei bune calităţi a infrastructurilor din regiunile turistice (drumuri, transport, apă, canalizare, etc);
- păstrarea calităţii mediului, pentru a răspunde cererii unui patrimoniu conservat şi pus în valoare;
- diferenţierea după anotimp a ofertei unei pensiuni care activează
- echilibrarea relaţiei între preţ şi calitate;
- o semnalizare şi o informare adecvate, astfel încât pu
- să fiţi întreprinzător agricol: pot face agroturis

Pensiune turistică şi agroturistică 01-03

3. Redactarea textului într-un LIMBAJ ACCESIBIL

Textul este conceput şi redactat special pentru înţelegerea corectă, rapidă şi deplină a fiecărei informaţii. De aceea, autorii au evitat termenii tehnici, greu de înţeles; au insistat mai mult pe aspectele practice şi au pus accentul pe „cum" trebuie făcut şi nu „de ce"; au dat explicaţiile necesare astfel încât şi un nespecialist să înţeleagă corect cum trebuie aplicate informaţiile prezentate.

4. Conţine MODELE, EXEMPLE şi FORMULARE

Modelele, exemplele, formularele şi listele de control asigură lucrării un caracter practic incontestabil.

De exemplu, la pag. 03-07 din Anexa 1 găsiţi un model de cerere de autorizare care se depune la Direcţia Generală de Autorizare şi Control în Turism. Acest model vă arată care sunt datele de care aveţi nevoie la depunerea acestei cereri şi cum se completează aceasta.

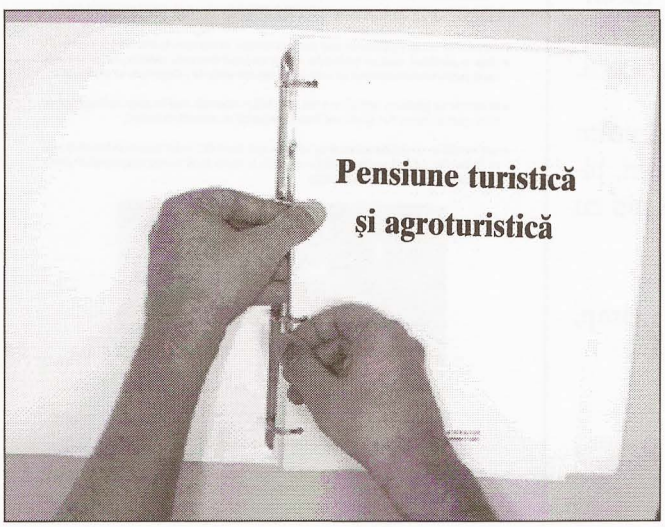
5. Utilizarea de SIMBOLURI GRAFICE

Paginile lucrării conţin casete cu simboluri grafice. Urmărindu-le, **înţelegeţi mult mai repede şi mai uşor informaţia care vă este prezentată.** Pentru a înţelege ce semnifică fiecare casetă în parte vă rugăm să consultaţi lista simbolurilor grafice de la pagina 6.

Cum se UTILIZEAZĂ lucrarea „Pensiune turistică şi agroturistică"

Când doriţi să parcurgeţi informaţiile din lucrare, procedaţi astfel:

1. Deschideţi biblioraftul şi deblocaţi siguranţa (clapeta metalică).



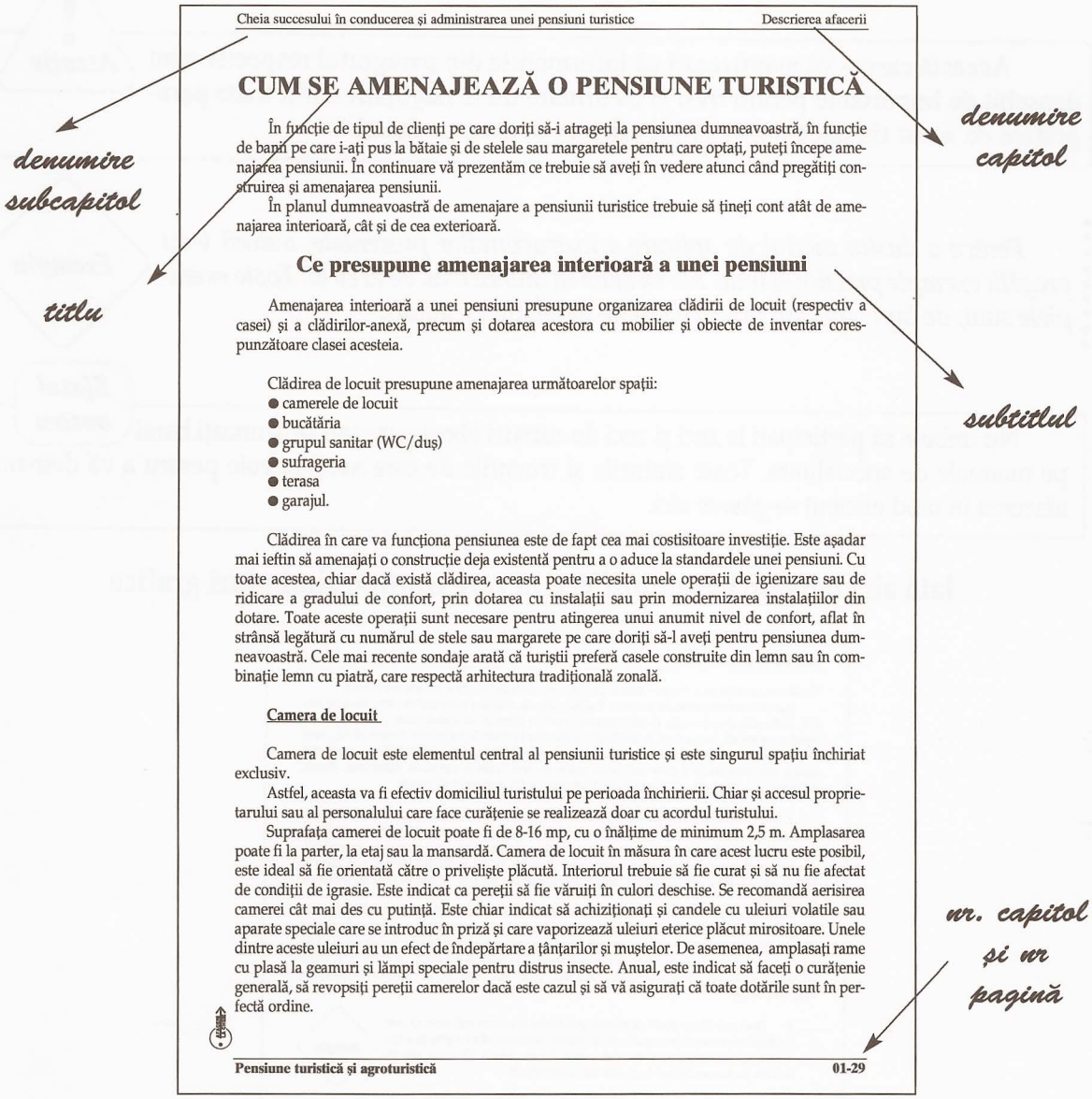
SUMAR GENERAL

INTRODUCERE - CE AVANTAJE VĂ OFERĂ O AFACERE ÎN TURISM
De ce o afacere în turism este oportună? ... I-03
Câştigaţi din ecoturism ... I-04
Ce avantaje vă oferă o afacere în turism ... I-06
Profitaţi de avantajele oferite de natură ... I-09
Iată cum au început două familii să facă agroturism ... I-17
CAPITOLUL 1 - DESCRIEREA AFACERII
Cheia succesului în conducerea şi administrarea unei pensiuni ... 01-03
Primii paşi în demararea afacerii ... 01-05
Ce sunt pensiunile şi cum se clasifică acestea ... 01-06
Cum se amenajează o pensiune turistică ... 01-29
Ce presupune amenajarea interioară a unei pensiuni ... 01-29
Ce presupune amenajarea exterioară a unei pensiuni ... 01-39
Care sunt activităţile de curăţenie şi întreţinere a spaţiilor de cazare ... 01-47
Asigurarea necesarului de materiale şi ustensile ... 01-47
Efectuarea procesului de curăţenie, întreţinere şi amenajare ... 01-47
Oferirea serviciilor în cadrul unei pensiuni turistice ... 01-55
Ce servicii suplimentare pot fi prestate în cadrul pensiunilor turistice ... 01-58
Anexa 1. Mic dicţionar de turism ... 01-62
Anexa 2. Simboluri standardizate pentru facilităţile hoteliere ... 01-64
Anexa 3. Bucătăria românească şi preferinţele culinare ale turiştilor străini ... 01-65
Anexa 4. Formulare utile în activitatea pensiunii ... 01-72
Anexa 5. Sfaturi practice ... 01-75
Anexa 6. Calendarul evenimentelor ... 01-77
Bibliografie ... 01-78
CAPITOLUL 2 - PLANUL DE AFACERI
Rezumatul afacerii ... 02-03
Descrierea afacerii ... 02-04
Produse şi servicii oferite ... 02-07
Piaţa şi concurenţa ... 02-08
Implementarea afacerii ... 02-12
Vânzarea produselor şi serviciilor ... 02-15
Planul financiar ... 02-16
CAPITOLUL 3 - ASPECTE SPECIFICE ALE AFACERII
Aspecte juridice specifice privind avizarea afacerii ... 03-03
Reglementări legislative specifice afacerii ... 03-11

2. Orientaţi-vă folosind sumarul general inserat după aceste pagini care vă prezintă instrucţiunile de utilizare a lucrării.

3. Identificaţi denumirea capitolului (în colţul din dreapta sus) şi a subcapitolului (în colţul din stânga sus, precum şi în interiorul paginii). Toate aceste operaţii durează de la câteva secunde la maximum 1 minut.

Vă prezentăm în continuare o pagină din lucrarea „Pensiune turistică şi agroturistică", cu exemplificarea elementelor utile pentru dvs.



Cheia succesului în conducerea şi administrarea unei pensiuni turistice — Descrierea afacerii

CUM SE AMENAJEAZĂ O PENSIUNE TURISTICĂ

În funcţie de tipul de clienţi pe care doriţi să-i atrageţi la pensiunea dumneavoastră, în funcţie de banii pe care i-aţi pus la bătaie şi de stelele sau margaretele pentru care optaţi, puteţi începe amenajarea pensiunii. În continuare vă prezentăm ce trebuie să aveţi în vedere atunci când pregătiţi construirea şi amenajarea pensiunii.

În planul dumneavoastră de amenajare a pensiunii turistice trebuie să ţineţi cont atât de amenajarea interioară, cât şi de cea exterioară.

Ce presupune amenajarea interioară a unei pensiuni

Amenajarea interioară a unei pensiuni presupune organizarea clădirii de locuit (respectiv a casei) şi a clădirilor-anexă, precum şi dotarea acestora cu mobilier şi obiecte de inventar corespunzătoare clasei acesteia.

Clădirea de locuit presupune amenajarea următoarelor spaţii:
- camerele de locuit
- bucătăria
- grupul sanitar (WC/duş)
- sufrageria
- terasa
- garajul.

Clădirea în care va funcţiona pensiunea este de fapt cea mai costisitoare investiţie. Este aşadar mai ieftin să amenajaţi o construcţie deja existentă pentru a o aduce la standardele unei pensiuni. Cu toate acestea, chiar dacă există clădirea, aceasta poate necesita unele operaţii de igienizare sau de ridicare a gradului de confort, prin dotarea cu instalaţii sau prin modernizarea instalaţiilor din dotare. Toate aceste operaţii sunt necesare pentru atingerea unui anumit nivel de confort, aflat în strânsă legătură cu numărul de stele sau margarete pe care doriţi să-l aveţi pentru pensiunea dumneavoastră. Cele mai recente sondaje arată că turiştii preferă casele construite din lemn sau în combinaţie lemn cu piatră, care respectă arhitectura tradiţională zonală.

Camera de locuit

Camera de locuit este elementul central al pensiunii turistice şi este singurul spaţiu închiriat exclusiv.

Astfel, aceasta va fi efectiv domiciliul turistului pe perioada închirierii. Chiar şi accesul proprietarului sau al personalului care face curăţenie se realizează doar cu acordul turistului.

Suprafaţa camerei de locuit poate fi de 8-16 mp, cu o înălţime de minimum 2,5 m. Amplasarea poate fi la parter, la etaj sau la mansardă. Camera de locuit în măsura în care acest lucru este posibil, este ideal să fie orientată către o priveliştе plăcută. Interiorul trebuie să fie curat şi să nu fie afectat de condiţii de igrasie. Este indicat ca pereţii să fie văruiţi în culori deschise. Se recomandă aerisirea camerei cât mai des cu putinţă. Este chiar indicat să achiziţionaţi şi candele cu uleiuri volatile sau aparate speciale care se introduc în priză şi care vaporizează uleiuri eterice plăcut mirositoare. Unele dintre aceste uleiuri au un efect de îndepărtare a ţânţarilor şi muştelor. De asemenea, amplasaţi rame cu plasă la geamuri şi lămpi speciale pentru distrus insecte. Anual, este indicat să faceţi o curăţenie generală, să revopsiţi pereţii camerelor dacă este cazul şi să vă asiguraţi că toate dotările sunt în perfectă ordine.

Pensiune turistică şi agroturistică 01-29

Cum trebuie CITITĂ lucrarea „Pensiune turistică şi agroturistică"

Lucrarea este tehnoredactată astfel încât dvs. să puteţi să identificaţi rapid informaţiile căutate cu ajutorul codificării paginilor şi al simbolurilor grafice.

Fiecare pagină are înscrise în partea de sus titlul capitolului şi al subcapitolului, iar în partea de jos numărul paginii.

În cazul în care nu doriţi (sau nu aveţi timp) să citiţi întregul capitol, veţi ajunge mai uşor la paragraful care vă interesează parcurgând rapid cu privirea titlurile subcapitolului şi casetele cu simbolurile grafice.

Ce semnificație au casetele cu simboluri grafice?

În lucrare găsiți definiții clare și concise pentru toți termenii deosebiți ce apar în text. Oriunde întâlniți acestă casetă puteți fi sigur că multe dintre întrebările dvs. își găsesc răspuns. Autorii vă explică noțiunile de specialitate apelând la un limbaj accesibil.

Această casetă vă avertizează că informațiile din paragraful respectiv sunt deosebit de importante pentru dvs. și ca urmare nu le neglijați! Citiți toate paragrafele de acest tip dacă doriți să fiți eficient în ceea ce faceți.

Pentru a ilustra modul de aplicare a instrucțiunilor prezentate, autorii v-au pregătit exemple practice și utile. Ele vă ajută în munca dvs. de zi cu zi. Toate exemplele sunt, de fapt, aplicații practice testate îndelung de autori.

Nu trebuie să participați la zeci și zeci de cursuri obositoare sau să aruncați banii pe manuale de specialitate. Toate sfaturile și trucurile de care aveți nevoie pentru a vă demara afacerea în mod eficient se găsesc aici.

Iată aici o pagină exemplificativă care conține simboluri grafice

Primii pași în demararea afacerii — Descrierea afacerii

Verificarea șanselor de a începe o afacere conduce sau nu la decizia de a înființa noua firmă.

Instrumentul fundamental pentru a verifica șansa de reușită a unui proiect este planul de afaceri. Elaborarea și redactarea, în cele mai mici detalii, a planului de afaceri poate părea o operație lungă și complexă, dar ea duce la clarificarea și punerea la punct a proiectului. Printre altele, poate duce la identificarea factorilor-cheie ai succesului ideii de a înființa o firmă și la stabilirea importanței reale a punctelor tari și a celor mai puțin solide de care depinde realizarea proiectului. Pentru realizarea propriului plan de afaceri folosiți informațiile din capitolul 2 al lucrării.

2. După ce v-ați verificat șansele de punere în aplicare a ideii de a crea o firmă nouă, respectiv după ce v-ați elaborat planul de afaceri, trebuie să vă planificați fiecare pas astfel încât să știți foarte bine nu numai cum, ci și când desfășurați activitățile de construcție sau amenajare a pensiunii. Așadar planificarea presupune elaborarea unui program de lucru privind organizarea afacerii. Trebuie să vă stabiliți termene de realizare a obiectivelor pe care vi le-ați propus și pe cât posibil să le respectați.

Chiar dacă pentru început nu aveți resursele necesare ca să construiți o pensiune de 5 stele sau margarete, cu timpul puteți să o reorganizați pentru a o aduce la un standard mai ridicat. În această situație, de exemplu, este necesar să știți din timp ce și cum veți face pentru ca mai târziu să vă fie mai ușor. Astfel, dacă știți din timp, respectiv înainte să începeți să construiți, că doriți ca în câțiva ani să vă transformați pensiunea într-una de 5 stele, puteți să o construiți în așa fel ca reamenajarea să fie mai ușoară.

Dacă mai târziu doriți să ridicați standardul pensiunii veți evita să construiți baia comună pentru mai multe camere pentru că vă va fi greu să o reamenajați și să construiți câte o baie pentru fiecare cameră. De aceea, planificarea, pe termen cât mai lung, este foarte importantă.

Exemplu

3. De-abia după ce ați parcurs primele două etape puteți începe activitatea de amenajare sau construcție a pensiunii. Înainte de a vă începe afacerea, trebuie însă să știți căror tipuri de clienți vă adresați și la ce nivel vreți să fie clasată pensiunea dumneavoastră. Pentru a ști foarte clar unde vă puteți încadra vă prezentăm în continuare condițiile de clasificare a pensiunilor turistice din mediul urban sau rural.

CE SUNT PENSIUNILE ȘI CUM SE CLASIFICĂ ACESTEA?

Pensiunile turistice sunt structuri de primire a turiștilor, cu o capacitate de cazare de până la zece camere. Pentru pensiunile din mediul rural sunt admise maximum 30 de locuri, iar pentru pensiunile din mediul urban sunt admise maximum 20 de camere.

Pensiunile turistice pot funcționa în locuințele cetățenilor sau în clădiri independente unde se asigură cazarea turiștilor în spații special amenajate și servicii pentru pregătirea și servirea mesei.

Pensiunile turistice urbane se clasifică pe stele, iar cele din mediul rural se clasifică pe flori sau margarete, în funcție de caracteristicile constructive, dotările și calitatea serviciilor pe care le oferă, potrivit unor anumite criterii prevăzute de legislația în vigoare în acest domeniu. Astfel, o pensiune turistică poate fi clasificată ca având 1, 2, 3, 4 sau 5 stele, respectiv flori sau margarete.

Cu cât numărul de stele sau margarete obținut de pensiune este mai mare, cu atât prețurile pe care puteți să le percepeți clienților dvs. cresc și ele.

01-06 — Pensiune turistică și agroturistică

SERVICII SPECIALE ale lucrării „Pensiune turistică şi agroturistică“

În calitate de posesor al lucrării „Pensiune turistică şi agroturistică” aţi dobândit:
– biblioraftul cu informaţii utile pentru a demara propria dvs. afacere;
– setul de informaţii referitoare la „Primele 100 de zile ale unui întreprinzător de succes”;
– dreptul de a folosi un pachet de servicii suplimentare, pe cât de necesare, pe atât de utile:

1. Serviciul de consultanţă GRATUITĂ la sediul librăriei noastre

Din momentul în care aţi achiziţionat lucrarea „Pensiune turistică şi agroturistică” v-aţi asigurat automat dreptul de a apela la serviciul de consultanţă gratuită.

În fiecare zi de luni, între orele 12.00 şi 14.00, specialiştii care au elaborat lucrarea „Pensiune turistică şi agroturistică” vă stau la dispoziţie.

Sunaţi cel târziu vineri pentru a vă programa la consultanţă în lunea imediat următoare la numărul de telefon al acestui serviciu. Astfel veţi fi programat pentru o consultanţă gratuită. După aceea este suficient să sunaţi la data şi la ora la care aţi fost programat, să vă declaraţi codul de client şi apoi să solicitaţi o consultanţă în orice chestiune legată de domeniul afacerii.

Experţii noştri vă vor consilia imediat, oferindu-vă pe loc răspunsuri competente, sfaturi utile şi soluţii corecte din punct de vedere legal.

Beneficiaţi de acest serviciu de consultanţă gratuită pe o perioadă de 6 luni de la data achiziţionării lucrării „Pensiune turistică şi agroturistică”.

Aşadar, **nu uitaţi:**

În fiecare zi de luni aveţi întâlnire cu specialiştii lucrării „Pensiune turistică şi agroturistică”

Reţineţi aceste date:

În fiecare zi de luni
(cu programare în prealabil)
orele 12.00 – 14.00
Telefon: (021) 317.25.94; 317.25.97; 317.25.98; 317.25.99

2. Serviciul de consultanţă GRATUITĂ prin bonuri valorice

Dacă vă confruntaţi cu o problemă specifică mai complexă ori pentru a cărei rezolvare este nevoie să prezentaţi diverse detalii, serviciul de consultanţă gratuită prin intermediul **bonurilor valorice** vă stă la dispoziţie.

Vă invităm să folosiţi acest serviciu atunci când vă confruntaţi cu o problemă a cărei rezolvare nu o găsiţi în paginile lucrării.

Apelând pe această cale la specialiştii noştri, primiţi răspunsuri atent verificate, în scris, într-un interval rezonabil de timp (1-3 săptămâni). Nu trebuie decât să completaţi bonul valoric şi să-l expediaţi pe adresa:

RENTROP & STRATON
Serviciul de Consultanţă
„Pensiune turistică şi agroturistică"
Ghişeul extern 3, O.P. 39, sector 3, Bucureşti

Paginile următoare conţin 2 bonuri valorice, pe care le puteţi folosi în calitate de posesor al lucrării „Pensiune turistică şi agroturistică".

Vă rugăm ca, atunci când ne expediaţi un bon valoric cu întrebarea dvs., să exprimaţi şi opiniile dvs. răspunzând la cele câteva simple întrebări. Ne ajutaţi astfel să vă oferim informaţiile şi serviciile de care aveţi nevoie.

Atenţie, însă! Sunt acceptate doar bonurile valorice **în original.**

3. INFOLEX „Afaceri la cheie" – Expediere gratuită a textului actelor normative

Aflaţi exact ce spune legea referitor la problema dvs.

Ca posesor al lucrării „Pensiune turistică şi agroturistică" mai beneficiaţi de un alt serviciu gratuit. Acesta constă în expedierea textului complet al actelor normative din domeniul legislaţiei specifice acestei afaceri.

În cel mult 5 zile de la primirea solicitării dvs., editura noastră vă trimite prin e-mail (în cazuri speciale şi prin fax sau prin poştă) actele normative complete şi în vigoare.

4. Consultanţă SPECIALĂ „Afaceri la cheie"

Dacă doriţi să aflaţi mai multe informaţii despre cum puteţi desfăşura o altă activitate descrisă în colecţia „Afaceri la cheie", specialiştii echipei de consultanţă RENTROP & STRATON vă vor acorda, contra cost, întreaga asistenţă necesară. Nu trebuie decât să sunaţi la numărul de telefon **(021) 317.25.84,** persoană de contact dna Magdalena Tănase, şi să vă exprimaţi dorinţa dvs. de a beneficia de serviciile experţilor noştrii în consultanţă.

5. Asistenţa „Afaceri la cheie"

Este un serviciu telefonic prin intermediul căruia ne puteţi face **observaţii referitoare la conţinutul lucrării,** ori pentru a ne transmite **ce teme noi doriţi să mai abordăm pentru dvs. în colecţia „Afaceri la cheie".**

Numărul de telefon la care ne puteţi împărtăşi opiniile dvs. este **(021) 317.25.84,** persoană de contact dna Magdalena Tănase.

BON VALORIC

Exclusiv pentru posesorii lucrării „Pensiune turistică şi agroturistică"

Codul dvs. de client _____

Societatea ..... Domeniul de activitate .....
Numele ..... Prenumele ..... Funcţia .....
Localitatea ..... str. ..... nr. ..... bl. ..... sc. .. et. .....
ap. ..... sector ..... jud. ..... cod .....
Tel.: ..... Fax: ..... E-mail .....
Data: ..... SEMNĂTURA: .....

Întrebare: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

BON VALORIC

Exclusiv pentru posesorii lucrării „Pensiune turistică şi agroturistică"

Codul dvs. de client _____

Societatea ..... Domeniul de activitate .....
Numele ..... Prenumele ..... Funcţia .....
Localitatea ..... str. ..... nr. ..... bl. ..... sc. .. et. .....
ap. ..... sector ..... jud. ..... cod .....
Tel.: ..... Fax: ..... E-mail .....
Data: ..... SEMNĂTURA: .....

Întrebare: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Dorim să aflăm părerea dvs. despre această lucrare.
Vă mulţumim!

1. Ce v-a plăcut la lucrarea „Pensiune turistică şi agroturistică" şi la celelalte servicii pe care vi le oferim?

2. Ce consideraţi că ar trebui schimbat sau îmbunătăţit?

3. V-aţi dori în colecţia „Afaceri la cheie" şi alte lucrări? Cu ce teme?

4. Ce alte observaţii şi sugestii doriţi să faceţi?

■ Sunt de acord să mă citaţi în materialele dvs. promoţionale

Dorim să aflăm părerea dvs. despre această lucrare.
Vă mulţumim!

1. Ce v-a plăcut la lucrarea „Pensiune turistică şi agroturistică" şi la celelalte servicii pe care vi le oferim?

2. Ce consideraţi că ar trebui schimbat sau îmbunătăţit?

3. V-aţi dori în colecţia „Afaceri la cheie" şi alte lucrări? Cu ce teme?

4. Ce alte observaţii şi sugestii doriţi să faceţi?

■ Sunt de acord să mă citaţi în materialele dvs. promoţionale

Introducere

Ce avantaje vă oferă o afacere în turism

SUMAR

De ce o afacere în turism este oportună? **I-03**
Câştigaţi din ecoturism! **I-04**
Ce avantaje vă oferă o afacere în turism **I-06**
Profitaţi de avantajele oferite de natură ! **I-09**
Delta Dunării **I-09**
Litoralul Mării Negre **I-10**
Maramureş **I-11**
Moldova şi Bucovina **I-11**
Oltenia şi Muntenia **I-13**
Zona montană **I-14**
Transilvania **I-15**
Iată cum au început două familii să facă agroturism **I-17**

SUMAR GENERAL

INTRODUCERE – CE AVANTAJE VĂ OFERĂ O AFACERE ÎN TURISM

De ce o afacere în turism este oportună? I–03
Câştigaţi din ecoturism I-04
Ce avantaje vă oferă o afacere în turism I-06
Profitaţi de avantajele oferite de natură I-09
Iată cum au început două familii să facă agroturism I-17

CAPITOLUL 1 – DESCRIEREA AFACERII

Cheia succesului în conducerea şi administrarea unei pensiuni 01-03
Primii paşi în demararea afacerii 01-05
Ce sunt pensiunile şi cum se clasifică acestea 01-06
Cum se amenajează o pensiune turistică 01-29
Ce presupune amenajarea interioară a unei pensiuni 01-29
Ce presupune amenajarea exterioară a unei pensiuni 01-39
Care sunt activităţile de curăţenie şi întreţinere a spaţiilor de cazare 01-47
Asigurarea necesarului de materiale şi ustensile 01-47
Efectuarea procesului de curăţenie, întreţinere şi amenajare 01-47
Oferirea serviciilor în cadrul unei pensiuni turistice 01-55
Ce servicii suplimentare pot fi prestate în cadrul pensiunilor turistice 01-58
Anexa 1. Mic dicţionar de turism 01-62
Anexa 2. Simboluri standardizate pentru facilităţile hoteliere 01-64
Anexa 3. Bucătăria românească şi preferinţele culinare ale turiştilor străini 01-65
Anexa 4. Formulare utile în activitatea pensiunii 01-72
Anexa 5. Sfaturi practice 01-75
Anexa 6. Calendarul evenimentelor 01-77
Bibliografie 01-78

CAPITOLUL 2 – PLANUL DE AFACERI

Rezumatul afacerii 02-03
Descrierea afacerii 02-04
Produse şi servicii oferite 02-07
Piaţa şi concurenţa 02-08
Implementarea afacerii 02-12
Vânzarea produselor şi serviciilor 02-15
Planul financiar 02-16

CAPITOLUL 3 – ASPECTE SPECIFICE ALE AFACERII

Aspecte juridice specifice privind avizarea afacerii 03-03
Reglementări legislative specifice afacerii 03-11

De ce o afacere în turism este oportună?

Atât la oraş, cât şi în mediul rural, dezvoltarea unei afaceri în turism poate fi rentabilă, mai ales având în vedere că în România, ca şi la nivel internaţional, **numărul turiştilor este în continuă creştere.** Anual, se estimează o creştere în domeniul turistic mondial de aproximativ 3,5%.

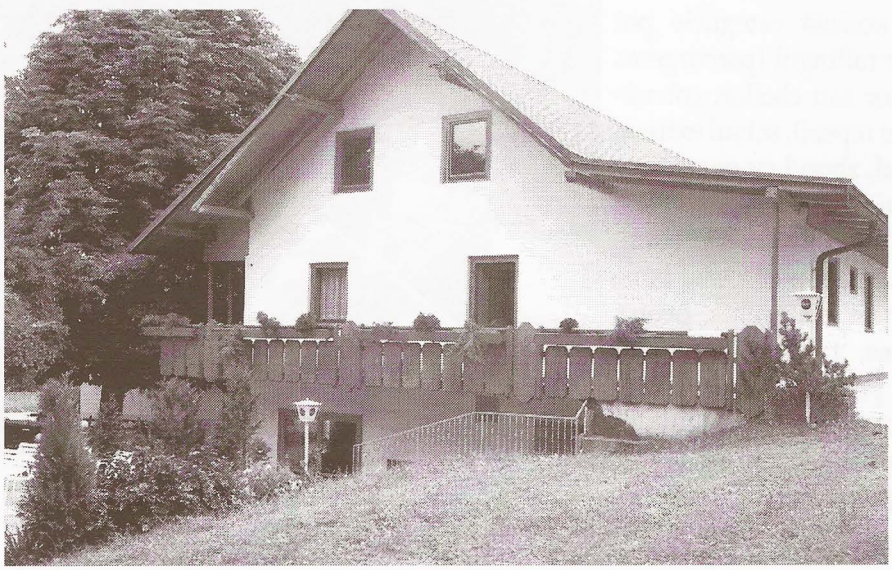
Demararea şi conducerea unei astfel de afaceri nu se află numai la îndemâna întreprinzătorilor din regiunile dezvoltate, ci pot fi realizate cu succes şi în regiunile rămase în urmă din punct de vedere economic.

- ✔ **Statul sprijină în prezent zonele** care oferă potenţial turistic şi permit crearea de noi locuri de muncă şi deci venituri suplimentare, valorificarea potenţialului piscicol, dezvoltarea meşteşugurilor tradiţionale (artizanat). Veniturile obţinute în urma desfăşurării de afaceri în turism pot determina creşterea considerabilă a calităţii vieţii în regiunile marginalizate.

- ✔ Înfiinţarea şi administrarea unei pensiuni turistice, în mediul rural sau urban, este o bună idee de afacere, în special pentru cei care doresc să pornească o activitate pe cont propriu, însă dispun de un capital limitat. Amenajarea casei de la ţară sau a celei de vacanţă implică **o sumă minimă necesară** pentru demararea acestei afaceri. Totuşi, pentru a vă bucura de succes, este necesar să cunoaşteţi în detaliu şi să evaluaţi toate aspectele implicate de dezvoltarea acestei afaceri, de la avantaje, dezavantaje şi riscuri până la modul în care trebuie să acţionaţi pentru atragerea clienţilor.

- ✔ Întreprinzătorii care doresc să investească într-o pensiune turistică trebuie să ţină cont de faptul că oferta în afara hotelurilor este în continuă creştere. De aceea, ei trebuie să ştie să satisfacă cât mai bine posibil nevoile turistice ale indivizilor din toate categoriile sociale. Astfel, este foarte important de ştiut că, potrivit unor sondaje, cea mai mare parte a turiştilor **caută locuri liniştite, neaglomerate**. Un număr important de turişti consideră că blocurile şi clădirile-turn denaturează peisajul şi, de aceea, preferă localităţile cu caracter rural predominant.

- ✔ Încă din anii '60, când a început să se dezvolte, în zona Munţilor Alpi, turismul rural, s-a dovedit a fi o afacere ideală, în special ca o **sursă importantă de completare a veniturilor** pentru micii fermieri care produc atât cât să poată supravieţui. În România, turismul rural reprezintă o şansă reală mai ales pentru agricultorii afectaţi de criza din sectorul agricol, care doresc să încerce o activitate nouă, folosindu-se de mijloacele pe care le deţin deja.



✔ Această afacere poate reprezenta **o bună ocazie de a câștiga bani** și pentru cei care nu au suficiente resurse pentru a se putea întreține la oraș și ar fi dispuși să se ocupe de agricultură. Cheltuielile la oraș sunt considerabil mai mari decât la țară, iar din vânzarea unui apartament în zona urbană se pot obține bani pentru cumpărarea unei case și a unui mic teren la țară, astfel încât să rămână disponibilă și o sumă de bani pentru investițiile necesare pentru practicarea turismului rural.

✔ Nu în ultimul rând, turismul rural poate fi **o afacere rentabilă pentru persoanele cu inițiativă,** care doresc să organizeze activitatea unui lanț de pensiuni dintr-o anumită zonă, prin contracte cu persoanele care preferă să practice turismul fără a se implica sută la sută în activitățile de organizare.

Câștigați din ecoturism!

Ecoturismul este o afacere mică, promovată inițial ca turism în arii naturale. Întrucât tot mai mulți turiști și-au exprimat dorința de a-și petrece timpul liber în mijlocul naturii, ecoturismul și-a câștigat, de-a lungul timpului, tot mai mulți adepți. Astăzi, ecoturismul se deosebește de turismul în natură prin accentul pus pe conservare, educare și implicarea activă a comunității locale.

Organizația Mondială a Turismului consideră că ecoturismul, din familia căruia menționăm **turismul cultural** și **turismul de aventură,** va avea cea mai spectaculoasă evoluție în secolul al XXI-lea.

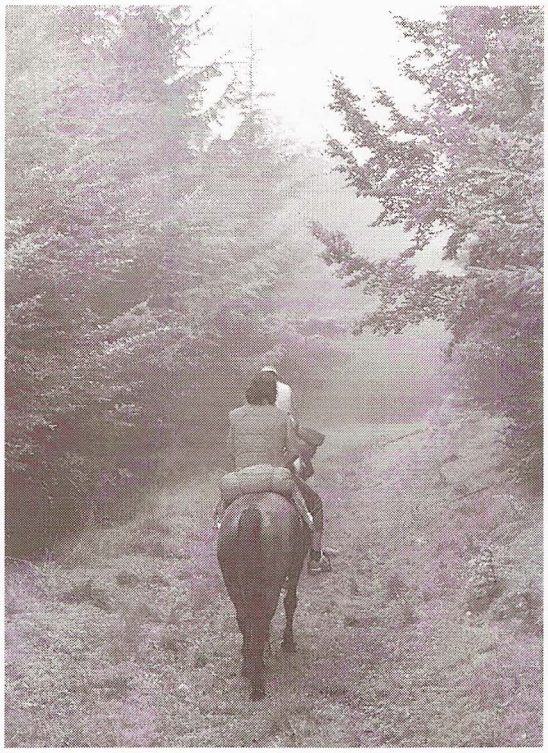
Turismul cultural are drept scop cunoașterea culturii românești a cărei autenticitate s-a păstrat în special în mediul rural. Turismul cultural în România este în general de natură religioasă, practicat mai ales de turiștii străini, atrași de frumusețea și de încărcătura cultural-istorică a obiectivelor turistice (mânăstiri, biserici, muzee etc.). Această formă de turism comportă o latură informațională, turiștii fiind motivați de ideea de a cunoaște lucruri noi despre aceste locuri.

Foarte apreciați sunt meșterii populari din România pentru lucrările lor deosebite din lemn (icoane, linguri sau alte vase), ceramică (farfurii, vase), sticlă (icoane pictate), răchită, papură sau nuiele (coșuri, pălării). De asemenea, ouăle încondeiate și costumele populare realizate cu multă măiestrie sunt apreciate în toată lumea.

Turismul activ sau de aventură presupune, de cele mai multe ori, vizitarea unor regiuni aproape neafectate de impactul uman, efectuarea unui efort fizic relativ mare și asumarea unor riscuri mai mari.

Din această categorie pot face parte raftingul (parcurgerea canioanelor sau cheilor, coborârea pe ape repezi), schiul extrem, alpinismul, zborul cu parapanta, turismul ecvestru etc.

● Râul Bistrița este considerat unul dintre cele mai bune râuri repezi de munte pentru practicarea *river rafting-ului,* deoarece prezintă grade de dificultate care permit efectuarea acestui sport atât de începători, cât și de profesioniști.



De asemenea, se pot organiza în diferite regiuni din ţară coborâri cu barca pneumatică pe râuri repezi de munte din Valea Mureşului şi Valea Oltului, pe Crişuri, pe Dâmboviţa sau Bistriţa. Traseele au grade diferite de dificultate şi lungime, putând fi parcurse într-o singură zi (de exemplu Valea Dâmboviţei) sau în mai multe zile (pe Olt sau Mureş).

● Zonele cele mai importante pentru practicarea *alpinismului* şi escaladei în România sunt: Munţii Bucegi, Piatra Craiului, Cheile Bicazului, Munţii Făgăraşului, Munţii Retezat, Valea Cernei şi Cheile Râşnoavei în masivul Postăvarul.

● În România există mai multe zone în care se poate practica *zborul cu parapanta.* Printre cele mai renumite, prin spectacolul oferit de către peisajele înconjurătoare, sunt Valea Prahovei, Munţii Bucegi, Munţii Hăşmaş cu Cheile Bicazului, Munţii Apuseni, dar şi Vatra Dornei şi zone aflate în apropierea mării – nordul litoralului. De asemenea, pe tot parcursul Bazinului Dornelor există foarte multe zone cu curenţi termici excelenţi, care permit celor care zboară să plutească în aer ore întregi, cât şi curenţi dinamici, care fac din zborul în dinamică o adevărată plăcere.

● În ceea ce priveşte *schiul,* datorită Munţilor Carpaţi potenţialul României este foarte ridicat. Cererea mare a dus la mărirea numărului de pârtii de schi în staţiuni montane şi la realizarea de modernizări pe cele existente.

● Şi în ceea ce priveşte *cicloturismul* România are un potenţial deosebit. În zonele de munte, datorită reliefului favorabil şi peisajului variat se practică cicloturismul montan (mountain biking).

● Cutreierarea zonelor muntoase alături de un blând tovarăş – calul – poate reprezenta pentru turişti o aventură de neuitat. Aşa cum odinioară Calistrat Hogaş descoperea alături de „Pisicuţa" locuri misterioase şi neumblate, bucurându-se din plin de frumuseţea calmă şi sălbatică a naturii, orice turist poate trăi aceste sentimente. Cum? Cu ajutor specializat, deoarece acum există în România un Comitet Naţional de Turism Ecvestru (C.N.T.E.), care grupează cele câteva centre ecvestre şi crescătorii de cai şi asigură pregătirea ghizilor specializaţi. Toate centrele ecvestre au o structură de programe turistice care cuprind atât trasee călare, cât şi trasee cu atelaje, precum şi cursuri de călărie de agrement.

Sfatul nostru

Afacerea dumneavoastră poate avea un succes remarcabil dacă veţi lua în calcul valorificarea acestor posibilităţi oferite atât de turismul cultural, cât şi de cel de aventură. În plus, puteţi beneficia de programul SAPARD care cuprinde şi proiectele axate pe turismul recreativ: cicloturism, turism ecvestru, ecoturism.

Practicarea ecoturismului este condiţionată de respectarea de către organizatori a unui set unic de standarde care au evoluat considerabil în ultimii zece ani. Dezvoltarea unei afaceri ecoturistice necesită, din faza de concepere şi până la desfăşurarea efectivă a activităţii, satisfacerea unor reguli care reflectă importanţa mediului natural şi a comunităţii locale. În România, ecoturismul are la bază respectarea unui cadru legislativ foarte clar, care prevede măsuri pentru protecţia mediului înconjurător. Principalele acte normative care reglează protecţia acestuia se găsesc în secţiunea destinată legislaţiei specifice.

Ecoturismul reprezintă de cele mai multe ori o sursă suplimentară de venituri pentru populaţia locală.

Ce avantaje vă oferă o afacere în turism

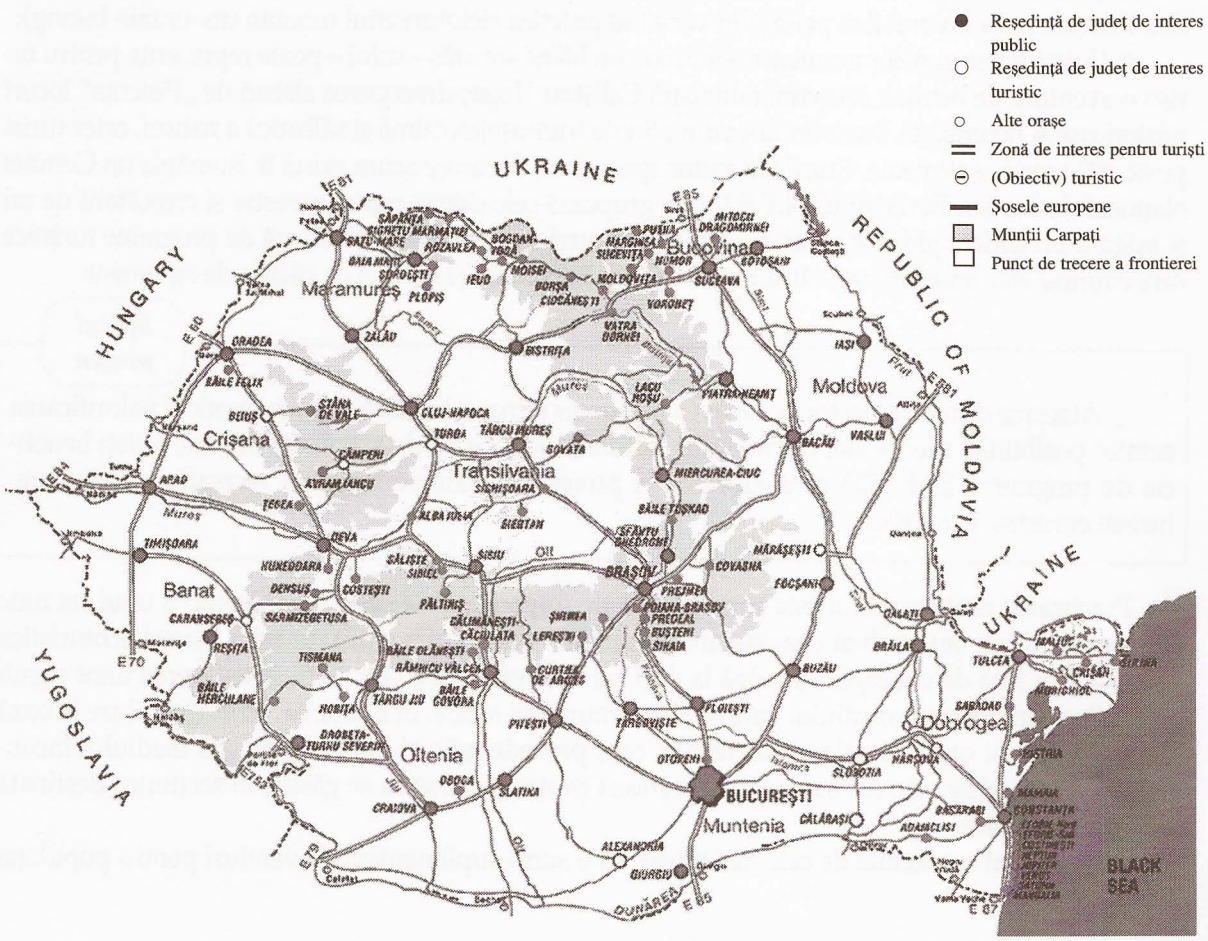
Este de preferat ca turismul rural să fie şi ecologic, şi cultural, deoarece oricare dintre aceste forme de manifestare sunt benefice pentru zona în care se organizează. Aceste manifestări conduc la avantaje generale şi avantaje particulare.

Avantaje generale:

- Popularizarea zonelor respective
- Punerea în valoare a bogăţiilor satului, ale zonei
- Noi locuri de muncă pentru sătenii foarte săraci, care vor lucra pentru cei care s-au extins şi nu mai fac faţă singuri cererii
- Consolidarea unor afaceri de familie
- Modernizarea infrastructurii locale
- Dezvoltarea activităţilor economice pe plan local, prelucrarea unor materii prime din producţie proprie: carne, lapte, lână, lemn etc.
- Contribuie la ridicarea gradului de cultură, educaţie şi civilizaţie al locuitorilor satelor şi implicit al zonelor rurale
- Conservarea şi protecţia mediului rural
- Ridicarea nivelului de trai al sătenilor

Avantaje particulare:

- **Investiţiile relativ mici:** este vorba despre investiţii pentru organizarea casei deja existente şi investiţii necesare pentru a obţine spaţiile şi dotările pentru desfăşurarea acestei activităţi.



- **Posibilitatea de a beneficia de înlesniri financiare:** statul încurajează turismul prin anumite facilități. De asemenea, după aderarea României la Uniunea Europeană, activitățile de tipul turismului rural sau agroturismului, în special cele care determină conservarea și promovarea patrimoniului național vor fi puternic sprijinite prin alocarea de bani din fondurile europene. Întreprinzătorii din acest domeniu au prioritate la instalarea de linii pentru telecomunicații (telefon, telex, fax), plătesc energia electrică, gazul metan și serviciile de telecomunicații la tariful pentru uz casnic (în cazul în care capacitatea de cazare nu depășește 5 camere).

- **Oferta lor va fi cuprinsă atât în materialele de promovare turistică** editate de Ministerul Transporturilor, Construcțiilor și Turismului, cât și în acțiunile de promovare întreprinse de birourile de informare ale ministerului, din țară și din străinătate. Coordonatele lor de contact se află în plicul cu adrese utile.

- **Piața în plină creștere:** numărul turiștilor care preferă să se cazeze la pensiuni atât din mediul rural, cât și urban și care, după o vacanță petrecută aici, doresc să revină sau să viziteze și alte pensiuni este din ce în ce mai mare. De asemenea, cercetările arată că turiștii străini care vin în România își doresc să se cazeze în alte spații decât în hoteluri.

- **Nu este necesară o pregătire tehnică specială:** pentru a avea succes este necesar să aveți o pensiune bine situată și trebuie să aveți un puternic simț al ospitalității, al organizării și să știți să gătiți.

- **Șansa de a vinde clienților produse obținute în propria gospodărie:** legea prevede posibilitatea de a vinde produse din gospodăria proprie. Acest lucru ar putea aduce câștiguri considerabile întreprinzătorilor din mediul rural.

- **Posibilitatea de a oferi servicii suplimentare:** în acest mod, veniturile firmei ar putea crește.

- **Posibilitatea de a lucra împreună cu întreaga familie:** o afacere familială permite angajarea soției, a fiilor.

Dar... există și câteva dezavantaje și riscuri

Suntem datori să le amintim pentru ca cel care pornește afacerea să știe ce greutăți ar putea întâmpina, cum le poate preveni sau soluționa.

1. Caracterul sezonier al turismului ar putea reprezenta un inconvenient din anumite puncte de vedere, cum ar fi:
   - infrastructura unei localități în sezonul de vârf poate să nu facă față nevoilor turiștilor;
   - prețurile în sezon pot fi prea mari;
   - turistul poate fi deranjat, în plin sezon, din cauza aglomerației;
   - intensitatea exploatării posibilităților turistice este relativ redusă. Această exploatare relativ redusă ascunde o formă de șomaj structural (aproximativ 25% din personal este sezonier și de obicei provine din alte localități).

Caracterul sezonier este valabil și în ceea ce privește turismul rural sau agroturismul. În timpul iernii, serviciile se pot limita doar pentru sfârșitul de săptămână.

2. Activitatea în turism cere mult efort, o atenție deosebită la condițiile de cazare și pentru prepararea hranei.

3. În special cei care încep pentru prima oară o afacere trebuie să fie atenți la posibilele riscuri. Acestea trebuie să fie cunoscute și preîntâmpinate. Iată care ar putea fi cele mai mari probleme:

- **Supraevaluarea posibilităţilor de câştig:** după ce pensiunea a început să fie cunoscută şi să funcţioneze în regim normal, sunt necesari doi ani pentru a se obţine un profit convenabil.

- **Supraevaluarea concurenţilor direcţi şi** mai ales **indirecţi:** concurenţii direcţi pot fi uşor evaluaţi, prin observarea lor cu atenţie. Problema apare în special în ceea ce priveşte concurenţii indirecţi (restaurante specifice sau hoteluri), pentru că este mai greu de calculat câţi clienţi ar putea atrage de la pensiunea dumneavoastră.

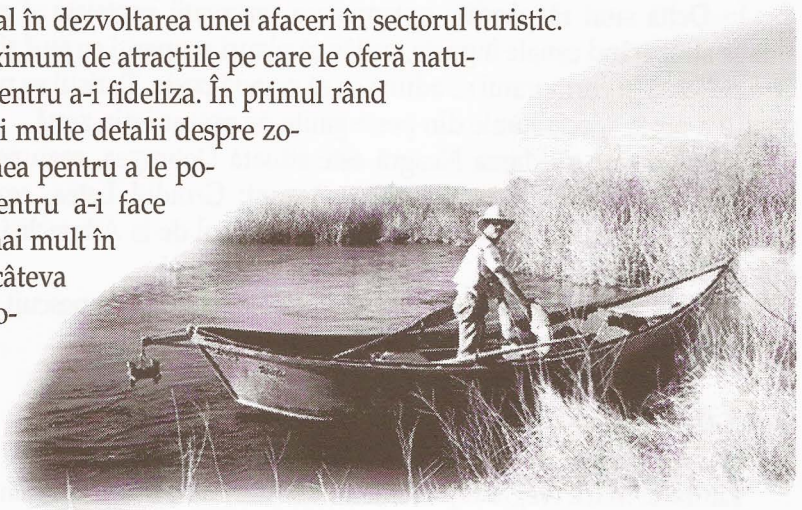
- **Începerea activităţii într-o zonă săracă în atracţii,** care nu se poate ridica la nivelul aşteptărilor clienţilor: dacă pensiunea este aşezată într-o zonă bună, cu peisaje frumoase, nu vor fi probleme să găsiţi clienţi. În caz contrar, trebuie să fiţi foarte inventivi pentru a-i convinge pe turişti să vă viziteze pensiunea. De exemplu, se pot organiza turnee sportive sau alte întreceri, cărora să li se facă publicitate.

- **Neglijarea oaspeţilor:** nu este suficient să vă limitaţi la a le oferi clienţilor ospitalitate şi mâncăruri bune. Trebuie să ştiţi să îi apropiaţi de natură, să le oferiţi motive de interes, ocazii de distracţie şi relaxare;

- **Luarea în calcul, în mod exagerat,** a posibilităţilor de fructificare a înlesnirilor financiare: modalitatea de obţinere a acestor înlesniri financiare nu este simplă. În cea mai mare parte a cazurilor, pentru a face o cerere în acest sens este necesar să demonstraţi că aţi început activitatea sau cel puţin că intenţionaţi serios să o începeţi. Pentru a primi aceste facilităţi este necesar să vă argumentaţi cererea pe mai multe planuri. În final, dacă cererea se aprobă, banii nu vor sosi imediat: în unele regiuni este posibil să se aştepte chiar câţiva ani.

Profitaţi de avantajele oferite de natură!

Peisajul este un factor esenţial în dezvoltarea unei afaceri în sectorul turistic. Trebuie să ştiţi să profitaţi la maximum de atracţiile pe care le oferă natura pentru a vă atrage clienţii şi pentru a-i fideliza. În primul rând este necesar să cunoaşteţi cât mai multe detalii despre zona în care este localizată pensiunea pentru a le povesti turiştilor ce pot vizita, pentru a-i face curioşi şi a-i stimula să stea cât mai mult în zonă. În plus, trebuie să aveţi câteva cunoştinţe despre principalele zone turistice din România pentru a le putea oferi turiştilor termeni de comparaţie.



Delta Dunării

Desemnată de UNESCO ca „Rezervaţie a Biosferei", Delta Dunării s-a format la vărsarea Dunării în Marea Neagră, acolo unde fluviul îşi sfârşeşte călătoria de 2.860 km (1.788 de mile) de la izvorul său din Munţii Pădurea Neagră, din Germania.

Secole de-a rândul, suprafaţa Deltei s-a extins datorită mâlului adus de fluviu, formându-se astfel o reţea de canale, de lacuri, de insule acoperite cu stuf, de păduri tropicale, de păşuni şi de dune de nisip care acum acoperă o suprafaţă de aproape 5.640 km^2 (2.200 de mile pătrate).

Acest paradis natural adăposteşte peste trei sute de specii de păsări şi nenumărate specii de peşti, de la sturioni la crapi şi bibani, în timp ce varietatea de 1.150 de specii de plante cuprinde de la liane împletite pe trunchiurile copacilor în pădurile de stejar până la nuferi.

O comunitate mică a trăit, timp de cinci mii de ani, în armonie cu ecosistemul Deltei. Locuitorii acestei comunităţi şi-au câştigat existenţa din pescuit, creşterea animalelor şi recoltarea stufului. Singurele căi de acces în aceste sate sunt canalele care le străbat.

Vizitatorii pot explora cu barca acest extraordinar refugiu natural, calm şi liniştit. Punctul de plecare pentru o aventură în Deltă este de obicei **Tulcea**, un oraş aproape la fel de vechi ca şi Roma, situat în apropiere de locul unde Dunarea se desparte în cele trei braţe principale, unde începe lunca. Tulcea se află la o distanţă de 71 km (45 de mile) de Sulina, o aşezare aproape la fel de veche, aflată la celălalt capăt al braţului Sulina. Între aceste două puncte se pot face croaziere, iar turiştii pot admi-

ra, de pe punțile vaporașelor, flora, fauna și satele Deltei. În Tulcea pot fi vizitate de asemenea muzeele de științe naturale ale Deltei.

În Deltă sunt răspândite optsprezece rezervații protejate și zone „tampon" la care se poate ajunge străbătând canale înguste, pe lângă plauri acoperiți cu stuf și pe lângă păduri, prin locurile în care pelicanii și cormoranii se adună ca să prindă pește. Turiștii se pot opri în satele de pe malul apei pentru a gusta specialitățile din pește gătite de pescarii din zonă.

Între Dunăre și Marea Neagră este situată Dobrogea, regiune care este de asemenea plăcută turiștilor. Principalele atracții din zonă sunt: Grindul Letea, rezervația naturală de la Petrișor Zataone, Golovița, Insulele Sacalin și monumentul de la Adamclisi (situat la aproximativ 100 km la vest de litoral).

Această regiune este în special vizitată de amatorii de pescuit și vânătoare, precum și de amatorii de servicii gastronomice specifice.

Litoralul Mării Negre

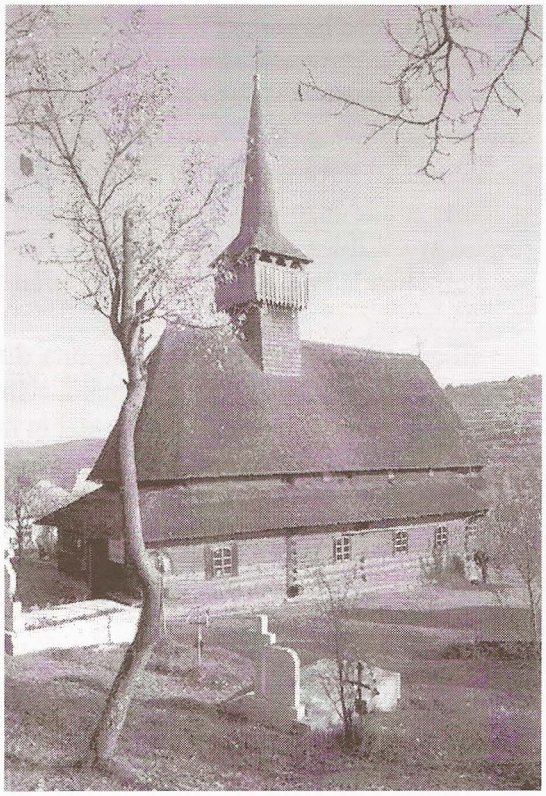
Litoralul Mării Negre reprezintă unul dintre cele mai importante puncte de atracție turistică din România. „Riviera" românească se întinde pe o lungime de 50 de km și este formată dintr-un lanț de 16 stațiuni, dintre care unele sunt balneoclimaterice. Sunt apreciate lacurile naturale cu nămol, cel mai cunoscut fiind cel de la Techirghiol. Turiștii vizitează această regiune nu numai pentru a-și petrece o vacanță la mare, ci și pentru a vizita vestigiile celor trei colonii grecești care datează din secolele VII - VI dinainte de Hristos: Histria în nord, Tomis în centru (Constanța de astăzi) și Callatis (Mangalia de astăzi).

Vestitul oraș **Histria** a fost ridicat în urmă cu peste două mii șase sute de ani pe malul lacului Sinoe, în partea nordică a actualei peninsule Istria. Denumirea, Istria, în limba greacă provine de la fluviul Istros, respectiv Dunărea. Orașul a fost întemeiat de navigatorii și negustorii greci, care s-au așezat în ospitalierul golf de odinioară, cu scopul de a face comerț cu băștinașii geto-daci. Uleiul de măsline, vinurile, obiectele de podoabă grecești erau schimbate pe grânele, mierea, ceara de albine, pieile de vită, peștele sărat, faclele din rășina pinilor ce existau odată pe aici, oferite de triburile locale.

Cetatea **Tomis** a fost înființată acum mai bine de două mii cinci sute de ani, pe locul orașului Constanța de astăzi de către navigatorii și negustorii greci veniți din Asia Mică. Apogeul dezvoltării acestui oraș-cetate a fost la mijlocul secolului I, era noastră. Câteva veacuri după ce orașul Tomis a fost pustiit de avari, pe ruinele sale și-a făcut așezare o mică comunitate de pescari, din care treptat a luat naștere orașul Constanța. În Constanța de azi pot fi văzute resturile zidului roman care închidea la nord-vest cetatea Tomisului și ruinele porților de vest și nord, prin care se făcea ieșirea din cetate. La Tomis și-a petrecut ultimii ani ai vieții poetul latin Ovidiu care a consemnat în operele sale („Tristele" și „Ponticele") importante informații despre viața și obiceiurile geților băștinași.

Un loc perfect de relaxare și inspirare a aerosolilor

Maramureş



Regiunea Maramureş este situată în nordul ţării, în depresiunea cu acelaşi nume, înconjurată de munţi. Zona este vizitată de turişti atât datorită frumuseţilor naturale, cât şi datorită tradiţiilor populare păstrate aici, respectiv costume populare, obiceiuri, cântece şi dansuri, sculpturi în lemn etc.

Cele mai faimoase biserici vechi din lemn cu turle înalte sunt cele din Surdeşti (cu o turlă înaltă de 53 m), Rozavlea, Bogdan Vodă. Curţile caselor ţăranilor din Maramureş impresionează vizitatorii prin porţile monumentale din lemn, sculptate.

Baia Mare, Satu Mare, Sighetu Marmaţiei, Valea Marei, Valea Izei, Ţara Lăpuşului, Ţara Chioarului, Săpânţa, Borşa sunt unele din cele mai vizitate obiective din zonă.

Pe drumul între Baia Mare şi Sighetu Marmaţiei se întinde **Valea Marei** care este unul dintre itinerarele apreciate de turişti. Zona este apreciată pentru monumentele de artă şi arhitectură populară specifice: case, porţi din lemn bogat sculptate şi biserici din lemn cu turle înalte, de o remarcabilă valoare arhitectonică, lucrate de talentaţii meşteri populari. Aici casele ţărăneşti sunt veritabile muzee de artă populară. La fel de căutate de turişti sunt **Valea Izei** şi **Ţara Lăpuşului.**

Acest tip de traseu turistic se adresează de exemplu turiştilor amatori de plimbări, excursii de dragul liniştii, al izolării de forfota oraşului, al peisajului, al cadrului natural în general.

Moldova şi Bucovina

Situată în estul Carpaţilor Orientali, Moldova oferă numeroase trasee turistice. Aici turiştii au o mulţime de lucruri de descoperit, de la zimbri la vestitele podgorii ale zonei.

Mânăstirea Agapia

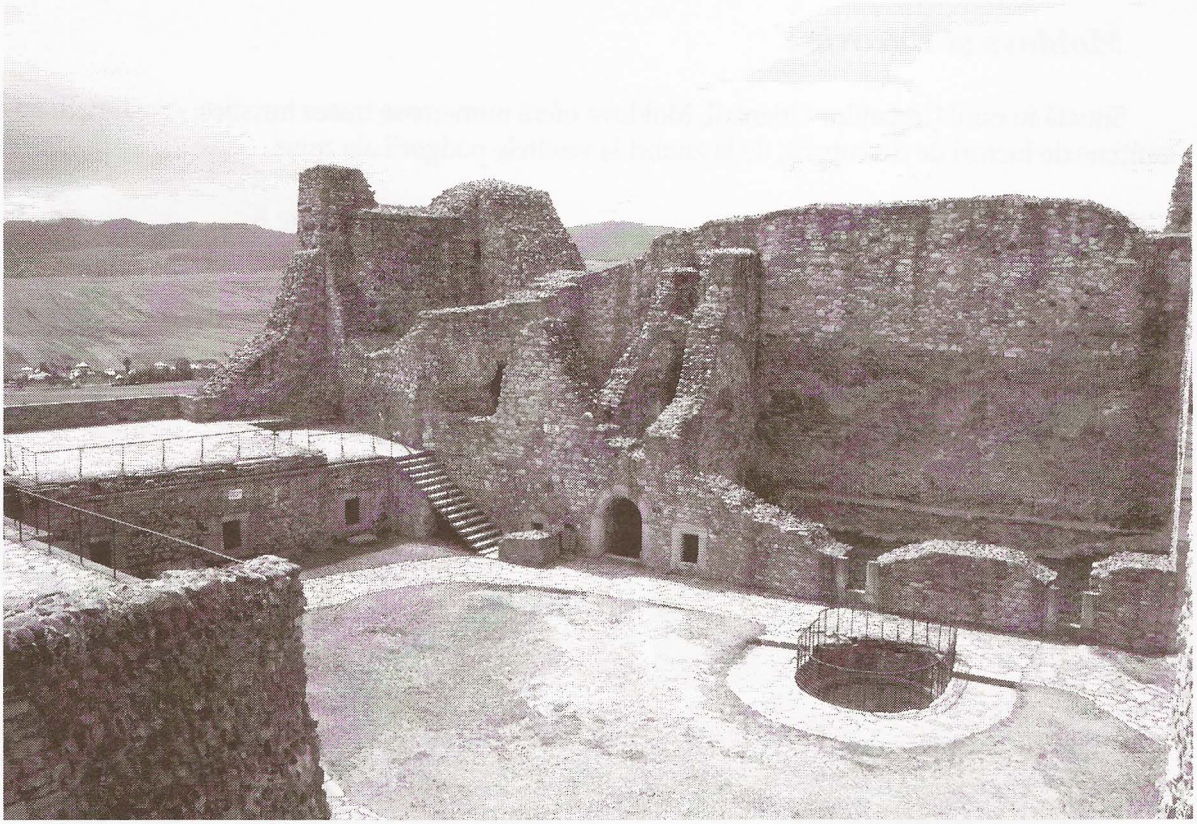
În **Iași,** oraș important al intelectualității românești, se află cea mai veche universitate din țară. Multe case ale scriitorilor români celebri sunt păstrate aici și transformate în case memoriale. Cel mai cunoscut monument al orașului este biserica Trei Ierarhi, care datează din anul 1639. În **Suceava**, oraș care are legături aeriene și feroviare directe cu Bucureștiul, se află ruinele cetății voievodale a lui Ștefan cel Mare, ruine aflate pe înălțimile din apropierea orașului. Din Târgu Neamț se poate ajunge la foarte multe mănăstiri și cetăți care merită să fie vizitate: Mănăstirea Agapia care datează din secolul al XVIII-lea, Mănăstirea Neamț – cea mai veche mănăstire din Moldova, Cetatea Neamțului etc. Puțin mai la vest se află muntele Durău și stațiunea de odihnă cu același nume.

Biserica Mânăstirii Humor este una din cele mai vestite ctitorii ale evului mediu românesc. Această frumoasă mânăstire se numără, alături de bisericile Voroneț, Moldovița, Arbore și Sucevița, printre cele cinci ctitorii împodobite atât în interior, cât și în exterior, cu fresce bizantine, prin care se disting de toate celelalte biserici de acest fel din lumea ortodoxă.

Calmul și liniștea zonei sunt tulburate doar de clopotele mânăsirii și de zgomotele specifice satului: cântecul cocoșilor, ciripitul păsărilor, mugetul vacilor sau de câte o căruță trecând pe uliță. Dealurile acoperite cu pajiști și păduri oferă privitorilor minunate priveliști.

Bucovina, provincia nord-estică a României, este renumită datorită minunatelor fresce exterioare de pe pereții mănăstirilor sale. Aceste mănăstiri, culmi ale artei, cu influențe bizantine, reflectă dezvoltarea civilizației Moldovei în secolele al XV-lea și al XVI-lea, sub domnia lui Ștefan cel Mare (1457-1504).

Turiștii care vizitează aceste locuri sunt, de exemplu, cei interesați de activitățile legate de cultivarea, exploatarea și valorificarea viței-de-vie și a pomilor fructiferi. Adepții regimurilor vegetariene (destul de numeroși printre turiștii străini) sunt cei mai interesați de această ofertă. De asemenea, vor vizita aceste locuri cei interesați de istorie, de cunoașterea vestigiilor istorice ale zonei, a monumentelor, a muzeelor, a cetăților vechi, a mănăstirilor și bisericilor ctitorite de voievozii români de-a lungul timpului.

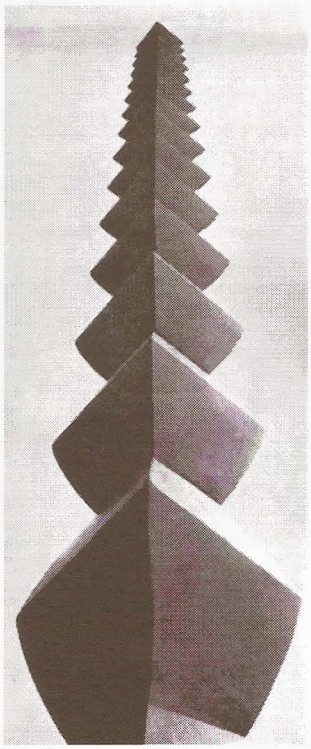


Fortăreața Neamțului

Oltenia și Muntenia

Oltenia este situată între fluviul Dunăre, râul Olt și Carpații Meridionali. Cele mai importante orașe sunt: Craiova, Drobeta Turnu Severin și Târgu Jiu. Zona dispune de numeroase obiective turistice (stațiuni balneoclimaterice – Olănești, Călimănești-Căciulata, Voineasa, Govora; peșteri – Peștera Muierii, renumita peșteră a lui Pohonie, Polovragi, Floriilor; mănăstiri vechi – Horezu, Cozia, Tismana, Lainici).

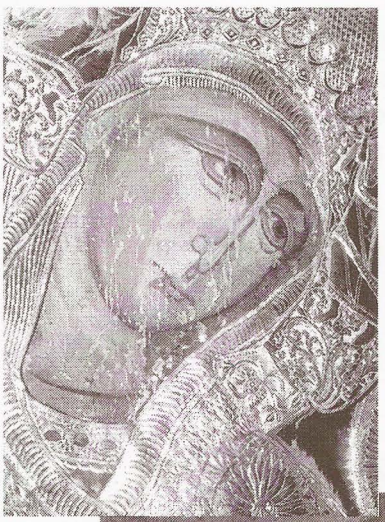
Târgu Jiu este un oraș care se remarcă mai ales datorită operelor marelui sculptor român, Constantin Brâncuși („Masa Tăcerii", „Poarta Sărutului", „Coloana Infinitului" etc).



În această regiune, la Drobeta Turnu Severin, chiar la granița cu Iugoslavia, se află complexul hidroenergetic Porțile de Fier I.

Muntenia cuprinde teritoriul dintre Carpați, Dunăre, râurile Siret și Milcov, având printre orașele mai importante: București, Ploiești, Craiova, Râmnicu Vâlcea.

În această regiune se disting două zone turistice aparte: Valea Prahovei (cu numeroase stațiuni balneoclimaterice) și Valea Argeșului cu localitatea Curtea de Argeș și biserica înălțată de Neagoe Basarab, o valoroasă construcție de artă și arhitectură bisericească (stil bizantin).



Obiecte de cult religios din Mânăstirea „Dintr-un Lemn"

Mânăstirea Tismana

Cascada Urlătoarea

Zona montană

Valea Prahovei este cea mai vizitată zonă montană din România. Stațiunile situate pe acest traseu sunt numeroase: Sinaia, Predeal, Bușteni, Poiana Brașov etc.

Sinaia este una dintre cele mai importante stațiuni de odihnă din țară. Situată pe lângă râul Prahova, la poalele munților Bucegi, Sinaia are un climat subalpin cu o atmosferă puternic ionizată, cu aer curat, bogat în ozon și radiații ultraviolete, cu numeroase izvoare cu ape minerale sulfuroase, bicarbonate, calcice, cu magneziu, cu oligominerale. Turiștii sunt atrași de numeroasele obiective turistice printre care: Mănăstirea Sinaia, Palatul Peleș, Pelișorul etc.

Bușteni este o stațiune de odihnă și tratament vizitată de turiști în toate anotimpurile. Situată la poalele masivului Caraiman din Munții Bucegi (Carpații Meridionali), stațiunea este căutată pentru climatul tonic și stimulativ, cu aer curat și ozonat, bogat în radiații ultraviolete. Stațiunea este recomandată pentru tratamentul neuroasteniei, pentru revigorarea organismelor slăbite, pentru recuperarea ulterioară suprasolicitărilor fizice sau intelectuale, pentru tratamentul rahitismului și al problemelor de creștere a copiilor, în convalescențe etc.

Predealul este situat între izvoarele râului Prahova și Timiș, în pasul Predeal, la poalele nord-estice ale Munților Bucegi (Carpații Meridionali) și cele nord-vestice ale Munților Baiu (Carpații Orientali), la o altitudine între 1.040 și 1.110 m, la 25 de km sud de municipiul Brașov, la 147 de km de capitala României, București. Stațiune de odihnă de importanță națională, vizitată în toate anotimpurile, Predealul este un cunoscut centru al sporturilor de iarnă.

Poiana Brașov, o stațiune de odihnă și tratament cu sezon permanent, aflată în partea central sud-estică a României (Județul Brașov), într-un luminiș înconjurat de păduri de conifere, la poalele Masivului Postăvaru (Carpații Meridionali), altitudine 1.030 m, la 12 km sud-vest de municipiul Brașov de care o leagă o șosea modernă. Clima montană, tonifiantă recomandă stațiunea pentru tratamentul nevrozei astenice, pentru stări de epuizare și surmenaj fizic și intelectual, pentru anemii secundare și boli endocrine (hipertiroidie benignă), pentru boli ale aparatului respirator (sechele ale pleureziei sau sechele virale sau ale pneumoniei bacteriene, pentru anumite forme de astm bronșic și de bronșită astmatiformă cronică).

Poiana Brașov este una dintre cele mai renumite stațiuni pentru sporturile de iarnă din România și totodată un important centru turistic internațional. Ea dispune de 12 pârtii de schi, cu grade diferite de dificultate, terenuri de sport (pentru tenis, minigolf, handbal, baschet), un lac, un funicular, un teleferic, un skilift, bazine acoperite, saune, săli de gimnastică medicală, discoteci, baruri și restaurante etc.

Plecând din stațiunea Poiana Brașov se poate ajunge la cabanele de pe Postăvarul (1.602 m) și Cristianu Mare (1.704 m), precum și la cetatea țărănească a Râșnovului (secolele XIV-XVII); pot fi organizate excursii la monumente istorice și de artă din orașul Brașov (turnurile și bastioanele vechilor fortificații ale orașului (secolul XV); Biserica Sf. Bartolomeu, în stil gotic timpuriu (secolul XIII); Biserica Neagră, construită în stil gotic, între anii 1385-1476, adăpostind în prezent o vastă colecție de carpete orientale; Casa Sfatului, clădire datând din secolele XIV-XVIII, în prezent muzeu; multe alte case și biserici datând din secolele XIV-XVIII etc.).

Regiunile montane sunt preferate în special de iubitorii sporturilor de iarnă și familiile cu copii. În acest caz, relieful și condițiile naturale nu impun cheltuieli mari pentru amenajări speciale ale pensiunii, ceea ce este deosebit de avantajos atât pentru gazdă, cât și pentru turist.

Transilvania

Regiune vestică a României, Transilvania oferă celor care o străbat șansa de a descoperi unele dintre cele mai pitorești locuri din țară. Turiștii pot vizita aici orașele fortificate medievale: Sibiu, Sighișoara, Mediaș, Alba Iulia, Făgăraș și Brașov, parte dintre ele întemeiate de coloniștii saxoni care s-au așezat aici între secolele al XI-lea și al XIII-lea. **Sighișoara** este unicul burg locuit din Europa – o atracție senzațională pentru străinii care doresc să vadă casa în care a trăit Vlad Dracul, tatăl legendarului Dracula.

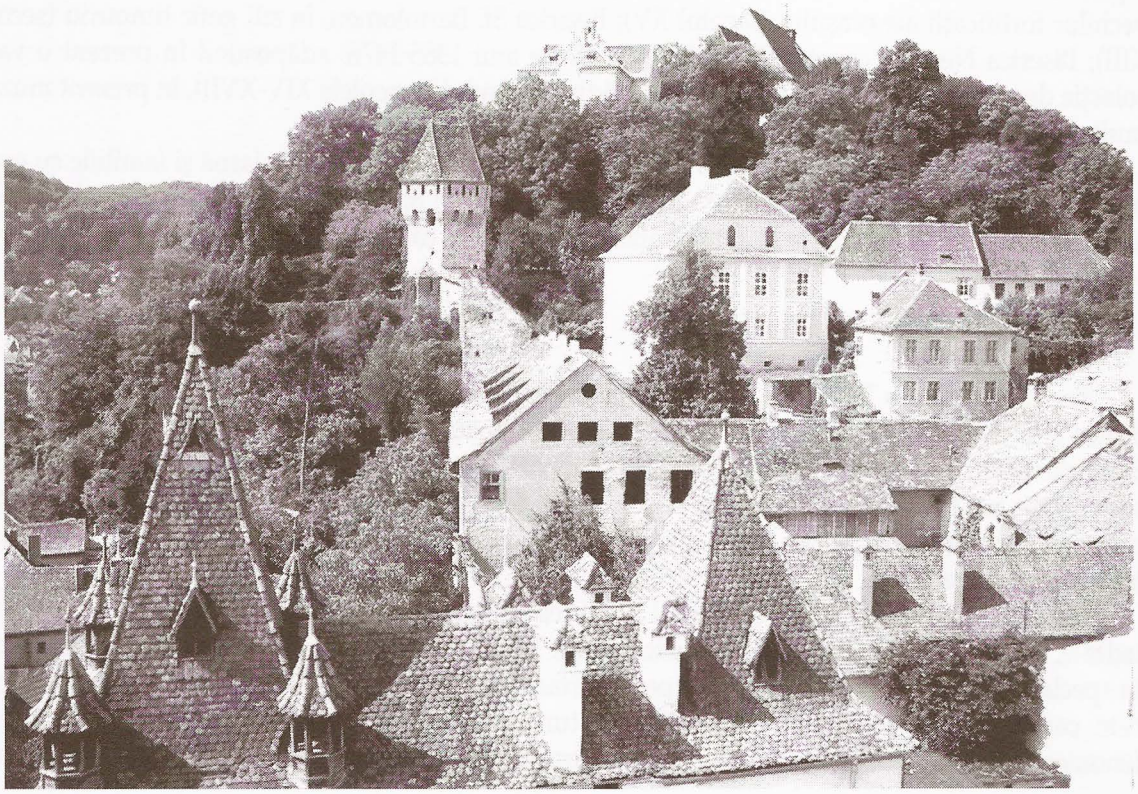
Din perioada secolelor al XV-lea și al XVIII-lea datează monumente arhitectonice singulare (catedrale, biserici) și chiar străzi sau districte întregi. Transformarea bisericilor din sudul Transilvaniei, în special din Țara Bârsei – Prejmer, Rupea, Biertan, Râșnov sau Codlea – în orașe puternice, fortificate, care să stea în calea raidurilor armatelor turcești din secolele al XV-lea și al XVI-lea, este un fenomen unic în această parte a Europei. Altă atracție turistică în această regiune este Castelul Bran,

întemeiat în secolul al XIV-lea, unul dintre cele mai bine conservate castele din România, de care sunt legate numele împăratului Vlad Ţepeş şi al reginei Maria, soţia regelui Ferdinand I. În sud-vestul Transilvaniei se află capitala Daciei din timpul lui Decebal, Sarmisegetuza Regia, iar în apropiere Colonia Ulpia Traiana, capitala provinciei romane Dacia, întemeiată de împăratul Traian.

Aici, în Ţara Haţegului (judeţul Hunedoara), sunt de remarcat celebrul castel al Corvineştilor, cetatea Deva şi eleganta cetate Densus.

Turiştii care vizitează aceste regiuni sunt de exemplu cei interesaţi de etnografia şi folclorul anumitor zone, cei care apreciază datinile, tradiţiile şi sărbătorile regionale, care vor să-şi amintească de copilărie, de satul natal, sau turiştii tineri care doresc să descopere frumuseţile trecutului.

Acestea sunt desigur doar câteva exemple despre ceea ce ar vrea turiştii să viziteze şi despre atracţiile turistice pe care le vizează. Subiectul este prea amplu pentru a putea fi epuizat, iar obiectivul acestei cărţi nu este de a fi un ghid turistic, ci un ghid pentru cei care doresc să înfiinţeze şi să conducă o pensiune turistică. Mai multe detalii despre ceea ce trebuie să ştiţi despre clienţii dumneavoastră şi modalitatea în care puteţi să-i atrageţi aflaţi din capitolele următoare.

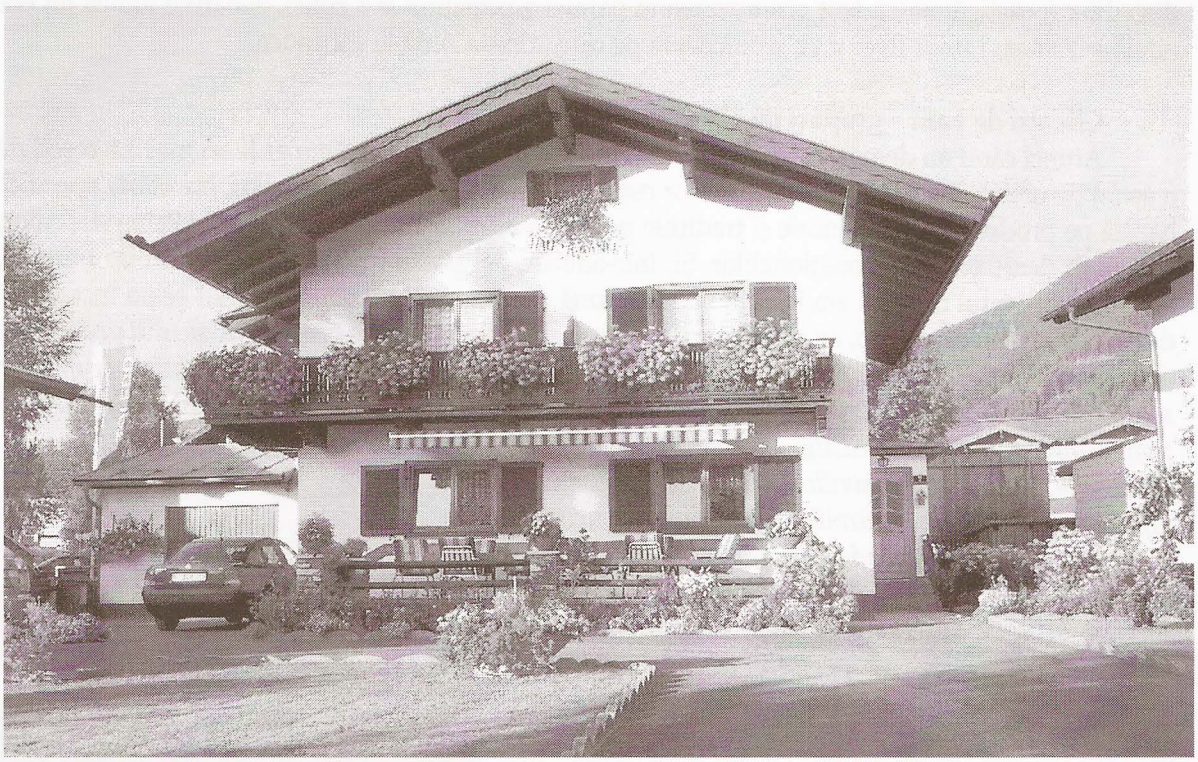


Iată cum au început două familii să facă agroturism!

De la o casă de vacanţă la... agroturism

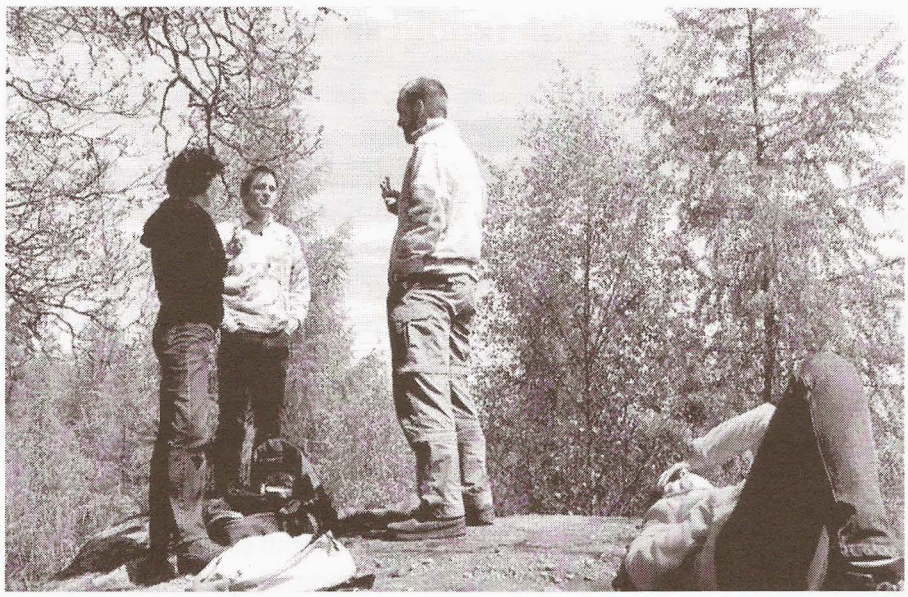
„Eram o familie de tineri geologi, încrezători în viitorul care se întrezărea imediat după decembrie 1989. De aceea ne-am gândit că am putea avea şi noi o casă de vacanţă", povesteşte Cornelia Ureche, managerul pensiunii **Casa Alexandra**, situate în comuna Lunca Ilvei, într-o regiune muntoasă de altitudine medie, la graniţa dintre Ardeal şi Bucovina. *„Pentru că salariile noastre erau peste medie, la momentul acela, cu ajutorul părinţilor şi cu puţin efort am reuşit să construim casa de vacanţă mult dorită, la care am folosit foarte mult lemn. Desigur, asta şi pentru că era un material mai ieftin şi mai la îndemână. Pe atunci nici nu erau încă la modă rigipsul, geamurile termopan şi încălzirea centrală. În iarna lui 1992 era deja locuibilă, aveam trei camere şi o baie, sobe de teracotă şi o bucătărie cu minimul necesar"*, continuă dna Ureche.

Deşi cei doi soţi nu şi-au propus să schimbe destinaţia iniţială a casei, vremurile potrivnice au decis altfel. Dintr-o dată banii s-au devalorizat, iar salariile au început să fie tot mai mici, ajungând la un moment dat insuficiente pentru întreţinerea familiei. Au încercat aproape cu disperare să nu-i modifice casei destinaţia pentru care fusese construită, dar n-au reuşit acest lucru. *„Aşa am ajuns pe la începutul anului 1994 să ne gândim tot mai serios că am putea să obţinem un profit de pe urma casei noastre de vacanţă. Ca urmare, de Revelion, am închiriat-o unor tineri. Aceştia au fost foarte drăguţi şi au avut mare grijă de toate lucrurile"*, îşi aminteşte proprietara pensiunii.



Cea dintâi pensiune din judeţ

Pentru că experimentul s-a dovedit unul reuşit, familia Ureche s-a decis să facă un pas înainte şi să „oficializeze" lucrurile. Câteva luni mai târziu reuşea să obţină autorizaţia pentru agroturism. *„Nu a fost un lucru tocmai uşor pentru că, la mijlocul anilor '90, nu exista nici un precedent în judeţ, iar în ţară funcţionau foarte puţine pensiuni. Destul de anevoios am obţinut şi Certificatul de Clasificare şi Autorizaţia Sanitară. Din fericire, acum toate aceste avize se obţin mult mai uşor sau cel puţin se cunosc exact actele care trebuie depuse"*, subliniază Cornelia Ureche.



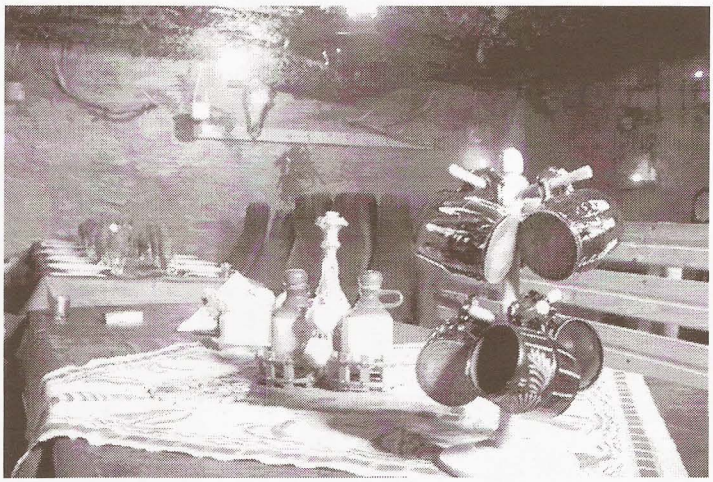
În același timp, trebuiau căutate mijloacele de publicitate optime. Pentru că afacerea era abia la început, fondurile de care dispuneau pentru a încerca să se facă cât mai bine cunoscuți erau și ele destul de mici. La început a fost vorba de niște fluturași multiplicați la copiator pe care i-au distribuit la târguri sau cu diverse ocazii (conferințe, întruniri internaționale etc.). Dar, odată cu creșterea profitului, au apărut pliantele profesionist lucrate și chiar un site pe Internet. Una dintre ideile care s-au dovedit a fi câștigătoare a fost promovarea în paralel a pensiunii și a zonei, deoarece lumea nu era familiarizată cu Lunca Ilvei și cu frumusețile pe care această zonă le ascundea.

Clienții de bază – grupuri de elevi și studenți

Atunci când au demarat afacerea, soții Ureche s-au gândit că străinii ar fi cei mai interesați de o astfel de ofertă. Era mult mai probabil ca ospitalitatea deosebită a localnicilor, bucătăria specifică bazată pe produse naturale locale și tradițiile populare bine păstrate să incite curiozitatea străinilor, mai mult decât pe cea a conaționalilor. Și, într-adevăr, au găzduit mai multe grupuri de francezi, ajutați și de faptul că satul era înfrățit cu o comună din Franța. Numai că imediat ce au început să devină cât de cât cunoscuți, au avut surpriza să primească numeroase cereri de a găzdui grupuri de elevi și studenți. *„Acest fapt ne-a determinat să ne gândim la reorganizarea spațiului, la mărirea numărului de locuri și la suplimentarea grupurilor sanitare. Toate amenajările ulterioare le-am făcut reinvestind o parte din câștig. În timp, am amenajat mansarda, am făcut un pavilion pentru servirea mesei, am instalat încălzire centrală. Organizarea sejururilor pentru grupuri pe perioada vacanțelor școlare a rămas activitatea principală, dat fiind că este o activitate care se face pe bază de rezervare cu mult timp înainte, una-două luni, ceea ce ne permite să ne organizăm. Activitatea este gestionată, în general, de membrii familiei."*

După aproape 10 ani de activitate, pensiunea dispune de 20 locuri de cazare și o cameră de zi spațioasă, de 40 metri pătrați. Turiștii au la dispoziție patru grupuri sanitare dotate cu apă caldă și rece, o bucătărie utilată complet, grădină, pavilion exterior cu grătar și cuptor de pâine și, de asemenea, au posibilitatea de a lua masa care se bazează, exclusiv, pe produse naturale locale.

Acasă la tata Lice



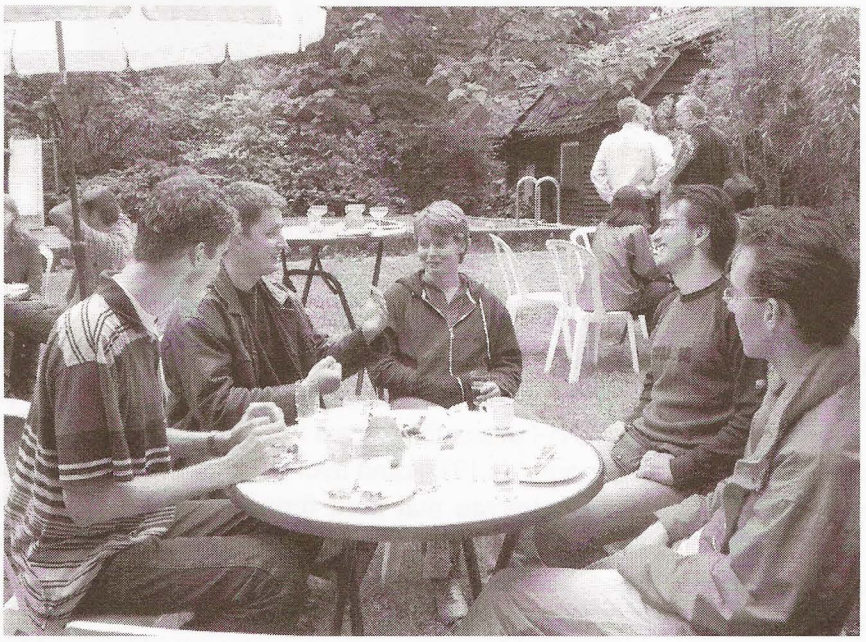
Pensiunea Lezeu din comuna Chiojdu, județul Buzău era acum câțiva ani o primitoare casă de vacanță. Astăzi este o pensiune cochetă, care nu duce nicidecum lipsă de turiști și reprezintă cel de-al doilea model de succes pe care vi-l prezentăm. Acasă la tata Lice toată lumea se simte ca acasă.

Povestea pensiunii Lezeu a început în 1997, când Ioan și Katița Lezeu au ieșit la pensie. Astfel, actualii proprietari ai pensiunii își petreceau mai mult timp la casa lor de vacanță, pe care au cumpărat-o ieftin lângă Vălenii de Munte. Și cum le-a plăcut întotdeauna să găzduiască oaspeți, erau adesea vizitați de cunoștințele lor. *„La un moment dat, în vacanța de vară ne-a vizitat o familie care plecase de câțiva ani din România. Le-a plăcut foarte mult zona, s-au simțit bine și ne-au sugerat, mie și soțului, să facem o pensiune turistică. Ne-am interesat care sunt criteriile, am obținut avizele de la Sanepid, Poliție, Pompieri și autorizația de funcționare și am demarat afacerea. Pentru prelungirea autorizărilor, Ministerul Turismului ne-a pus o condiție: să urmăm cursuri de marketing și de management organizate de ei. Aceste cursuri ne-au prins bine, ne-am organizat mai bine"* ne mărturisește doamna Lezeu.

Clienții noștri sunt musafirii noștri

Ioan și Katița Lezeu au avut curajul să înceapă un nou tip de activitate, chiar dacă meseriile pe care le-au practicat nu au nici un fel de tangență cu acest tip de activitate. Fost pilot de avion și fostă învățătoare, proprietarii pensiunii Lezeu au învățat practic de la zero ce înseamnă să conduci o pensiune. Ioan Lezeu mărturisește că secretul reușitei este „de a răspunde preferințelor fiecăruia dintre clienții noștri. Eu știu gusturile fiecăruia și de fiecare dată le fac câte o surpriză. E important ca atenția acordată turiștilor să fie maximă, iar toate serviciile pe care noi le oferim, le facem cu multă dragoste". La rândul ei, doamna Lezeu precizează: „Clienții noștri sunt musafirii noștri. Noi așa îi numim, musafiri, nu clienți".

Soţii Lezeu au doar doi angajaţi care îi ajută la administrarea pensiunii. În rest, fac totul singuri. Sarcinile sunt însă foarte bine împărţite şi duse la capăt, ceea ce este un alt secret al reuşitei într-o astfel de activitate. Domnul Lezeu merge în călătorii cu turiştii, cărora le povesteşte detalii despre frumuseţile locului unde este amplasată pensiunea. Munţii noroioşi, muzeul de chihlimbar, salina sau păstrăvăria sunt doar câteva dintre atracţiile locului.



Doamna Lezeu se ocupă de serviciile oferite turiştilor. *„În prezent, pe lângă cazare oferim şi masă, meniul fiind realizat din produse proaspete, ecologice, în mare parte cultivate pe terenul nostru. Organizăm şi mese festive. Mulţi dintre musafirii obişnuiţi ai pensiunii ne anunţă doar perioada şi locurile de cazare, în rest se lasă pe mâna noastră. Sunt mulţumiţi şi încearcă să evadeze cât mai des, să plece din oraşe şi să guste din liniştea şi serviciile de calitate oferite cu mult drag"*, ne destăinuie Katiţa Lezeu.

Capitolul 1

Descrierea afacerii

SUMAR

Cheia succesului în conducerea și administrarea unei pensiuni 01-03
Respectarea condițiilor de mediu poate aduce profit 01-04
Primii pași în demararea afacerii 01-05
Condiții de reușită 01-05
Ce sunt pensiunile și cum se clasifică acestea 01-06
Criterii minime care trebuie respectate pentru clasificarea pensiunilor turistice din mediul urban și rural 01-07
– Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 1 stea 01-07
– Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 2 stele 01-08
– Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 3 stele 01-10
– Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 4 stele 01-12
– Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 5 stele 01-14
– Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 1 margaretă 01-16
– Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 2 margarete 01-17
– Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 3 margarete 01-19
– Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 4 margarete 01-21
– Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 5 margarete 01-23
– Condiții obligatorii pe care trebuie să le respectați 01-25
– Criterii suplimentare 01-26
– Cum se clasifică spațiile de preparare și servire a mesei 01-27
Cum se amenajează o pensiune turistică 01-29
Ce presupune amenajarea interioară a unei pensiuni 01-29
– Camera de locuit 01-29
– Grupul sanitar/toaletă-duș 01-31
– Bucătăria și spațiul pentru servit masa 01-33
– Amenajarea sufrageriei 01-37
Ce presupune amenajarea exterioară a unei pensiuni 01-39
– Amenajarea spațiilor pentru sport și agrement 01-40
– Amenajarea grupului de relaxare și tratament 01-43
– Un mijloc de atracție – grupul de activități creative 01-45
Care sunt activitățile de curățenie și întreținere a spațiilor 01-47
Asigurarea necesarului de materiale și ustensile 01-47
Efectuarea procesului de curățenie, întreținere și amenajare 01-47
Oferirea serviciilor în cadrul unei pensiuni turistice 01-55
– Cum se face rezervarea și anularea serviciului 01-55
– Ce pregătiri se fac în vederea primirii turiștilor 01-56
– Cum se face primirea turiștilor 01-56
– Cum se desfășoară sejurul turiștilor 01-57
– Ce servicii suplimentare pot fi prestate în cadrul pensiunilor turistice 01-58
– Cum se derulează plecarea turiștilor 01-61
– Ce se întâmplă după plecarea turiștilor 01-61

Anexa 1. Mic dicționar de turism 01-62
Anexa 2. Simboluri standardizate pentru facilitățile hoteliere 01-64
Anexa 3. Bucătăria românească și preferințele culinare ale turiștilor străini 01-65
Anexa 4. Formulare utile în activitatea pensiunii 01-72
Anexa 5. Sfaturi practice 01-75
Anexa 6. Calendarul evenimentelor 01-77
Bibliografie 01-78

CHEIA SUCCESULUI ÎN CONDUCEREA ŞI ADMINISTRAREA UNEI PENSIUNI TURISTICE

Pentru a avea succes, proprietarul unei pensiuni turistice va ţine cont de următoarele aspecte:

- piaţa se adaptează constant multiplelor cerinţe ale lumii vacanţelor turistice, dar nu satisface decât parţial nevoile crescânde de ordin ideal, precum aceea de a dispune de un mediu intact;

- în materie de găzduire, formula cea mai apreciată corespunde unei locuinţe tradiţionale care oferă spaţii cu un confort sporit, certificate de autoritatea naţională de turism;

- este esenţial ca nivelul de confort să fie cel puţin egal cu cel de care beneficiarii se bucură în propriile lor case. Această nevoie de confort cel puţin la acelaşi nivel nu este compensată de ineditul peisajului sau de sălbăticia acestuia;

- activitatea în domeniul turismului este dependentă de existenţa unei bune calităţi a infrastructurilor din regiunile turistice (drumuri, transport, apă, canalizare, etc);

- păstrarea calităţii mediului, pentru a răspunde cererii unui patrimoniu conservat şi pus în valoare;

- diferenţierea după anotimp a ofertei unei pensiuni care activează atât în perioada de primăvară-vară cât şi cea de toamnă-iarnă;

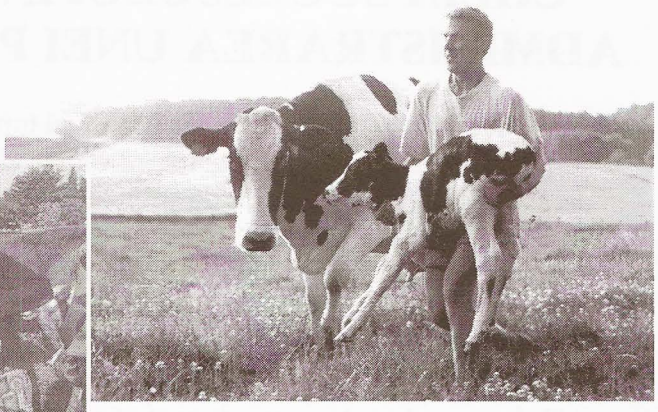
- echilibrarea relaţiei între preţ şi calitate;

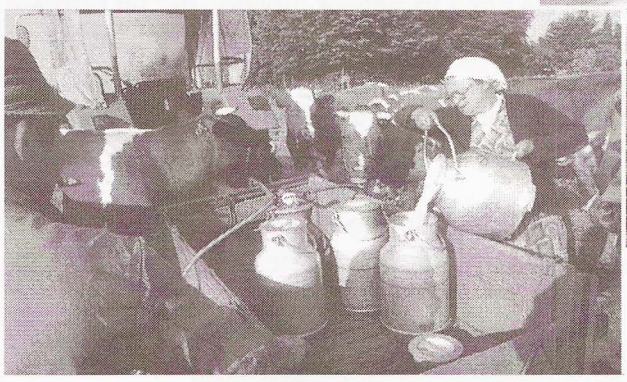
- o semnalizare şi o informare adecvate, astfel încât publicul să poată să se orienteze cu uşurinţă.

În plus în privinţa înfiinţării şi conducerii unei pensiuni rurale sau a unei pensiuni agroturistice, iată ceea ce trebuie respectat:

- **să fiţi întreprinzător agricol:** pot face agroturism numai cei ce sunt deja agricultori şi cei care obţin mai mult de 51% din venitul propriu din cultivarea pământului.

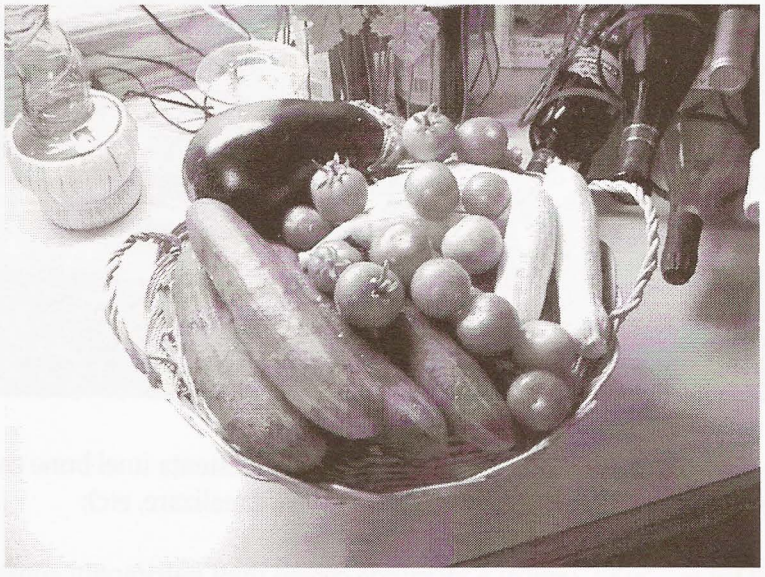
- **să aveți spații adecvate în care să vă desfășurați activitatea:** nu toate gospodăriile au condițiile necesare pentru a primi turiști. În acest caz, lucrările de organizare pot fi foarte cosistitoare;





Laptele de vacă și alte produse naturale sunt foarte cautate de turiști

- **să aveți o gospodărie bine situată.** Gospodăria agricolă în care se va desfășura activitatea trebuie să fie situată într-o zonă unde să se poată ajunge ușor. Ar fi indicat ca pensiunea să fie aproape de centrul localității. Posibilitatea organizării unor excursii în zonă și dotarea cu echipament sportiv ar putea crește șansele de reușită a afacerii;



- **să oferiți un serviciu de calitate.** Mai ales în ceea ce privește alimentația, încercați să oferiți meniuri sănătoase și naturale, după rețete țărănești, tradiționale în zonă. Este necesar să fiți ospitalieri și să știți să indicați turiștilor ce este mai important de vizitat în regiune;

- **să faceți oferta dumneavoastră diferită de cea a concurenței.** Înainte de a începe această afacere, este indicat să vizitați pensiunile vecine pentru a încerca să oferiți alte servicii deosebite și atractive.

Respectarea condițiilor de mediu poate aduce profit

Pensiunile turistice, chiar și cele mici, trebuie să respecte condițiile de protecția mediului. Avantajele îndeplinirii acestor condiții pot fi multiple atât pe termen lung, cât și pe termen scurt. Astfel, prin aplicarea unor măsuri de protecție a mediului veți avea costuri de operare mai mici și, în consecință, profitul obținut va fi mai mare, având în vedere că măsurile ecologice reduc consumul de energie, apă, materiale consumabile etc.

De asemenea, prin vânzarea deşeurilor reciclabile, precum hârtie, cartoane, sticle, doze de aluminiu, ambalaje se pot face economii considerabile.

Mediul trebuie protejat şi în afara pensiunii. De aceea se vor face demersuri pentru instalarea de coşuri în zonele amenajate de agrement, precum şi în locurile de plimbare ale turiştilor.

Pentru îndeplinirea acestor condiţii aveţi de parcurs următoarele etape:

- Prima etapă în realizarea unui plan de aplicare a măsurilor de protecţie a mediului este evaluarea privind stadiul în care se găseşte pensiunea şi localitatea în care este plasată aceasta.
- Urmează apoi întocmirea unui plan simplu care să aibă la bază urmărirea unor obiective clare.
- De asemenea, se realizează instruirea administratorului pensiunii care să aibă în vedere evitarea risipei de resurse.
- În plus, în funcţionarea unităţii trebuie alese acele echipamente şi utilaje care să aibă un consum minim de resurse şi să nu polueze mediul.
- Foarte politicos, li se va explica turiştilor că este sănătos să păstreze curate zonele în care se relaxează.
- Periodic se vor analiza rezultatele obţinute.

PRIMII PAŞI ÎN DEMARAREA AFACERII

Condiţii de reuşită: planificare şi evaluare

De cele mai multe ori, demararea unei afaceri are la bază intuiţia privind evoluţia pieţei într-un anumit domeniu. Uneori însă vă puteţi lăsa influenţaţi de o idee nouă, mulţumindu-vă doar cu informaţii aproximative şi având la dispoziţie cunoştinţe limitate. Nu elaboraţi analize despre produsele şi serviciile pe care doriţi să le oferiţi, despre structura productivă pe care doriţi să o utilizaţi şi despre piaţa căreia vă adresaţi. Vă ataşaţi de ideea că se poate şi fără analize şi fără a lua în considerare alte alternative.

Dar... de cele mai multe ori, un astfel de start nu permite o optimizare a resurselor umane şi financiare de care dispuneţi şi din acest motiv, comportă un risc mult mai mare. Chiar dacă nu puteţi avea certitudini asupra viitorului iniţiativei dvs., puteţi creşte probabilitatea de succes şi puteţi limita riscul organizând acţiunile mult mai sistematic.

Pentru elaborarea proiectului de organizare a unei pensiuni turistice trebuie să parcurgeţi trei etape principale:

1. verificarea şanselor de punere în aplicare a ideii de a crea o firmă nouă
2. planificarea afacerii
3. începerea activităţii de amenajare a pensiunii

1. În cele mai multe cazuri, prima fază este cea mai importantă şi totodată cea mai laborioasă.

Verificarea şanselor de a începe o afacere conduce sau nu la decizia de a înfiinţa noua firmă.

Instrumentul fundamental pentru a verifica şansa de reuşită a unui proiect este planul de afaceri. Elaborarea şi redactarea, în cele mai mici detalii, a planului de afaceri poate părea o operaţie lungă şi complexă, dar ea duce la clarificarea şi punerea la punct a proiectului. Printre altele, poate duce la identificarea factorilor-cheie ai succesului ideii de a înfiinţa o firmă şi la stabilirea importanţei reale a punctelor tari şi a celor mai puţin solide de care depinde realizarea proiectului. Pentru realizarea propriului plan de afaceri folosiţi informaţiile din capitolul 2 al lucrării.

2. După ce v-aţi verificat şansele de punere în aplicare a ideii de a crea o firmă nouă, respectiv după ce v-aţi elaborat planul de afaceri, trebuie să vă planificaţi fiecare pas astfel încât să ştiţi foarte bine nu numai cum, ci şi când desfăşuraţi activităţile de construcţie sau amenajare a pensiunii. Aşadar planificarea presupune elaborarea unui program de lucru privind organizarea afacerii. Trebuie să vă stabiliţi termene de realizare a obiectivelor pe care vi le-aţi propus şi pe cât posibil să le respectaţi.

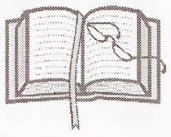
Chiar dacă pentru început nu aveţi resursele necesare ca să construiţi o pensiune de 5 stele sau margarete, cu timpul puteţi să o reorganizaţi pentru a o aduce la un standard mai ridicat. În această situaţie, de exemplu, este necesar să ştiţi din timp ce şi cum veţi face pentru ca mai târziu să vă fie mai uşor. Astfel, dacă ştiţi din timp, respectiv înainte să începeţi să construiţi, că doriţi ca în câţiva ani să vă transformaţi pensiunea într-una de 5 stele, puteţi să o construiţi în aşa fel ca reamenajarea să fie mai uşoară.

Exemplu

Dacă mai târziu doriţi să ridicaţi standardul pensiunii veţi evita să construiţi baia comună pentru mai multe camere pentru că vă va fi greu să o reamenajaţi şi să construiţi câte o baie pentru fiecare cameră. De aceea, planificarea, pe termen cât mai lung, este foarte importantă.

3. De-abia după ce aţi parcurs primele două etape puteţi începe activitatea de amenajare sau construcţie a pensiunii. Înainte de a vă începe afacerea, trebuie însă să ştiţi căror tipuri de clienţi vă adresaţi şi la ce nivel vreţi să fie clasată pensiunea dumneavoastră. Pentru a şti foarte clar unde vă puteţi încadra vă prezentăm în continuare condiţiile de clasificare a pensiunilor turistice din mediul urban sau rural.

CE SUNT PENSIUNILE ŞI CUM SE CLASIFICĂ ACESTEA?



Pensiunile turistice sunt structuri de primire a turiştilor, cu o capacitate de cazare de până la zece camere. Pentru pensiunile din mediul rural sunt admise maximum 30 de locuri, iar pentru pensiunile din mediul urban sunt admise maximum 20 de camere.

Pensiunile turistice pot funcţiona în locuinţele cetăţenilor sau în clădiri independente unde se asigură cazarea turiştilor în spaţii special amenajate şi servicii pentru pregătirea şi servirea mesei.

Pensiunile turistice urbane se clasifică pe stele, iar cele din mediul rural se clasifică pe flori sau margarete, în funcţie de caracteristicile constructive, dotările şi calitatea serviciilor pe care le oferă, potrivit unor anumite criterii prevăzute de legislaţia în vigoare în acest domeniu. Astfel, o pensiune turistică poate fi clasificată ca având 1, 2, 3, 4 sau 5 stele, respectiv flori sau margarete.

Cu cât numărul de stele sau margarete obţinut de pensiune este mai mare, cu atât preţurile pe care puteţi să le percepeţi clienţilor dvs. cresc şi ele.

Tarifele orientative ANTREC practicate de pensiuni din mediul rural de 1-2 margarete sunt între 6-8 euro, pentru o persoană pe noapte, în vreme ce tarifele de cazare practicate de pensiuni de 2-3 margarete se ridică la 9-18 euro, iar la pensiunile de 5 stele, de 20-30 euro de persoană.

Exemplu

Criterii minime care trebuie respectate pentru clasificarea pensiunilor turistice din mediul urban şi rural

În funcţie de posibilităţile de care dispuneţi, de locul unde doriţi să înfiinţaţi pensiunea (mediu urban sau rural), de cerinţele impuse şi de legislaţia în domeniu vă puteţi orienta spre standardele pe care credeţi că le puteţi îndeplini. În continuare vă prezentăm criteriile luate în considerare pentru clasificarea pensiunilor turistice.

Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 1 stea, din mediul urban

Criterii generale

- Clădirile, inclusiv anexele gospodăreşti trebuie să fie în stare bună.
- Căile de acces proprii şi spaţiile înconjurătoare trebuie să fie bine întreţinute.

Organizarea spaţiilor

- Accesul în camerele de dormit şi în grupurile sanitare trebuie să fie direct, fără a se trece prin alte camere folosite pentru dormit.
- Pensiunea trebuie să aibă spaţii corespunzătoare şi igienice, pentru pregătirea mesei, dotate cu echipamente de preparare şi conservare a alimentelor.
- Grup sanitar comun (la pensiunile turistice de o stea se admit în WC uscătoare şi spălătoare exterioare alimentate la surse naturale din rezervoare).

Instalaţii
- Încălzire cu sobă de teracotă sau cu alte echipamente admise.
- Instalaţie de apă curentă rece la bucătărie.
- Racord la reţeaua publică de canalizare sau la mijloace proprii de colectare şi epurare.
- Clădirea să fie racordată la reţeaua electrică publică.

Suprafaţa minimă a camerelor (metri pătraţi)
- Cameră cu un pat – 8
- Cameră cu 2 paturi – 11
- Cameră cu 3 paturi – 14
- Cameră cu 4 paturi – 16
- Dormitorul din apartamente – 11
- Salonul din apartamente – 11

Număr maxim de paturi simple într-o cameră – 4

Echipare sanitară
- Grup sanitar comun compus din:
  - 1 cabină WC la 10 locuri;
  - 1 spălător cu un lavoar cu apă curentă caldă şi rece la 10 locuri (poate fi şi în aer liber)
  - 1 cabină duş cu apă caldă şi rece la 15 locuri.

Dotarea camerelor
- Pat cu saltea
- Plapumă, pled sau pături (câte două bucăţi de persoană)
- Perne mari
- Cearşaf pentru pat şi cearşaf plic pentru pled, pătură sau plapumă
- Masă şi scaune
- Cuier
- Oglindă sau toaletă la dispoziţia turiştilor
- Prosoape pentru faţă
- Perdele obturante sau alte mijloace de obturare a luminii
- Perii pentru haine şi pantofi
- Scrumiere (opţional)
- Pahare (2 bucăţi de persoană)

Garsonierele şi apartamentele vor avea în plus:
- demifotolii, scaune
- masă sau măsuţă
- perdea, covor de calitatea celor din dormitor.

Dotarea bucătăriilor:
- Maşină de gătit sau reşou electric cu minimum două ochiuri
- Vase şi ustensile de bucătărie
- Echipament pentru păstrarea prin frig a alimentelor.

★★ Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 2 stele, din mediul urban

Criterii generale
- Clădirile, inclusiv anexele gospodăreşti trebuie să fie în stare bună.

- Căile de acces proprii şi spaţiile înconjurătoare trebuie să fie bine întreţinute.

Organizarea spaţiilor

- Accesul în camerele de dormit şi în grupurile sanitare trebuie să fie direct, fără a se trece prin alte camere folosite pentru dormit.
- Pensiunea trebuie să aibă spaţii corespunzătoare şi igienice, pentru pregătirea mesei, dotate cu echipamente de preparare şi conservare a alimentelor.
- Grup sanitar comun.

Instalaţii

- Încălzire cu sobă de teracotă sau cu alte echipamente admise
- Instalaţie de apă curentă caldă/rece la bucătărie
- Racord la reţeaua publică de canalizare sau la mijloace proprii de colectare şi epurare
- Clădirea să fie racordată la reţeaua electrică publică.

Suprafaţa minimă a camerelor (metri pătraţi)

- Cameră cu un pat – 9
- Cameră cu 2 paturi – 12
- Cameră cu 3 paturi – 16
- Dormitorul din apartamente – 12
- Salonul din apartamente – 12

Număr maxim de paturi simple într-o cameră – 3

Baie cu cabină duş

Echipare sanitară

- Grup sanitar comun compus din:
  - 1 cabină WC la 10 locuri;
  - 1 spălător cu un lavoar cu apă curentă caldă şi rece la 10 locuri (poate fi şi în aer liber);
  - 1 cabină duş cu apă caldă şi rece la 15 locuri.

Dotarea camerelor

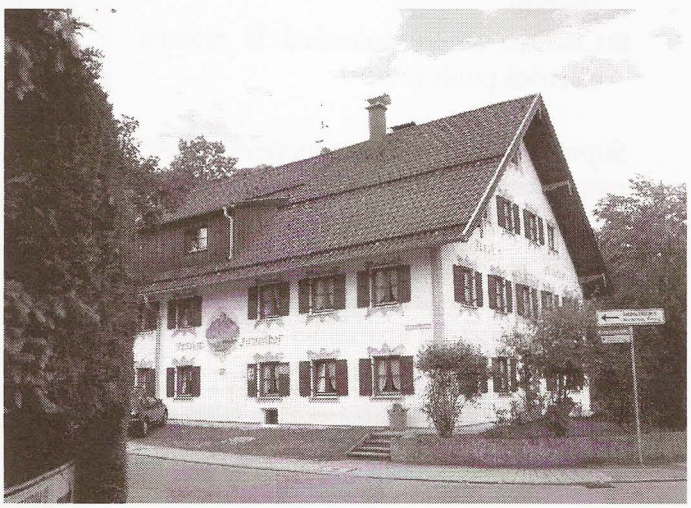
- Pardoseli acoperite integral sau parţial cu covoare sau carpete
- Pat cu saltea
- Plapumă, pled sau pături (câte două bucăţi de persoană)
- Perne mari
- Cearşaf pentru pat şi cearşaf plic pentru pled, pătură sau plapumă
- Cuvertură de pat
- Masă şi scaune
- Dulap sau spaţii amenajate pentru haine, cu umeraşe
- Cuier
- Oglindă sau toaletă la dispoziţia turiştilor
- Veioză sau aplică la capul patului
- Prosoape pentru faţă
- Prosoape plusate pentru baie (1 bucată/persoană)

- Perdele obturante sau alte mijloace de obturare a luminii
- Perii pentru haine şi pantofi
- Scrumiere (opţional)
- Pahare (2 bucaţi de persoană)
- Televizor şi aparat de radio în spaţii comune

Garsonierele şi apartamentele vor avea în plus:
- demifotolii, scaune;
- masă sau măsuţă;
- perdea, covor de calitatea celor din dormitor.

Dotarea bucătăriilor:
- Maşină de gătit sau reşou electric cu minimum două ochiuri
- Vase şi ustensile de bucătărie
- Echipament pentru păstrarea prin frig a alimentelor

★★★ Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 3 stele, din mediul urban



Criterii generale
- Clădirile, inclusiv anexele gospodăreşti trebuie să fie în stare foarte bună.
- Căile de acces proprii şi spaţiile înconjurătoare trebuie să fie bine întreţinute

Organizarea spaţiilor
- Accesul în camerele de dormit şi în grupurile sanitare trebuie să fie direct, fără a se trece prin alte camere folosite pentru dormit.
- Pensiunea trebuie să aibă spaţii corespunzătoare şi igienice, pentru pregătirea mesei, dotate cu echipamente de preparare şi conservare a alimentelor.
- Pensiunea trebuie să aibă spaţiu pentru servirea mesei, dotat cu mobilier (mese, scaune, banchete) şi inventar de servire.
- Camerele trebuie să aibă grup sanitar propriu.

Instalaţii
- Încălzire centrală sau cu gaze la sobă de teracotă, mai puţin la unităţile sezoniere estivale.
- Sursă de încălzire în camerele de baie (încălzire centrală sau alte echipamente admise).
- Instalaţie de apă curentă caldă/rece la bucătărie.
- Racord la reţeaua publică de canalizare sau la mijloace proprii de colectare şi epurare.
- Clădirea să fie racordată la reţeaua electrică publică.

Suprafaţa minimă a camerelor (metri pătraţi)
- Cameră cu un pat – 10
- Cameră cu 2 paturi – 13
- Dormitorul din apartamente – 13
- Salonul din apartamente – 14

Număr maxim de paturi simple într-o cameră – 2

Echipare sanitară

■ Camerele trebuie să dispună de grup sanitar propriu (cadă sau cuvă cu duș, lavoar și WC).

Dotarea camerelor

Camera cu două paturi

■ Pardoseli acoperite integral sau parțial cu covoare sau carpete
■ Mobilier uniform ca stil și de calitate superioară
■ Pat cu somieră cu saltea sau pat cu saltea relaxa
■ Plapumă, pled sau pături (câte două bucăți de persoană)
■ Perne mari
■ Cearșaf pentru pat și cearșaf plic pentru pled, pătură sau plapumă
■ Cuvertură de pat
■ Masă și scaune
■ Dulap sau spații amenajate pentru haine, cu umerașe
■ Cuier
■ Oglindă sau toaletă la dispoziția turiștilor
■ Veioză sau aplică la capul patului
■ Prosoape pentru față
■ Prosoape pluşate pentru baie (1 bucată/persoană)
■ Perdele transparente
■ Perdele obturante sau alte mijloace de obturare a luminii
■ Perii pentru haine și pantofi
■ Scrumiere (opțional)
■ Pahare (2 bucați de persoană)
■ Vaze cu flori
■ Televizor și aparat de radio în cameră, garsonieră și apartament.

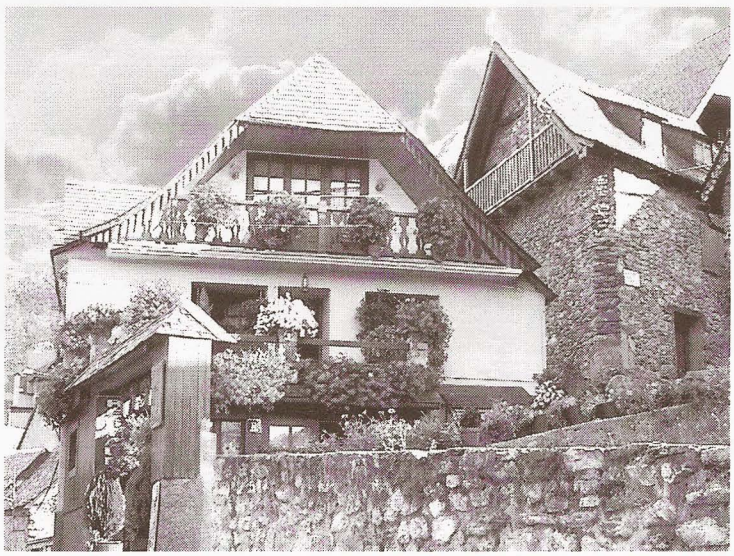
Garsonierele și apartamentele vor avea în plus:
– fotolii sau canapea
– masă sau măsuță
– perdea, covor de calitatea celor din dormitor
– frigider
– set de pahare pentru apă, vin, coniac.

Dotarea bucătăriilor:

■ Plită electrică sau cu gaze
■ Vase și ustensile de bucătărie
■ Echipament pentru păstrarea prin frig a alimentelor.

Alte criterii:
- *Telefon la dispoziția turiștilor*
- Minimum o persoană să fie absolventă a unui curs de formare în domeniu.

Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 4 stele, din mediul urban



Criterii generale
- Clădirile, inclusiv anexele gospodărești trebuie să fie în stare foarte bună.
- Căile de acces proprii și spațiile înconjurătoare trebuie să fie bine întreținute.
- Pensiunea trebuie să aibă curte cu amenajări florale.
- Pensiunea trebuie să aibă parcare proprie.

Organizarea spațiilor
- Accesul în camerele de dormit și în grupurile sanitare trebuie să fie direct, fără a se trece prin alte camere folosite pentru dormit.
- Holul de primire în suprafața minimă de 12 metri pătrați trebuie să fie mobilat și decorat.
- Sufrageria trebuie să fie dotată cu echipament adecvat, de calitate superioară și cu inventar de servire de calitate.
- Camerele trebuie să aibă grup sanitar propriu.

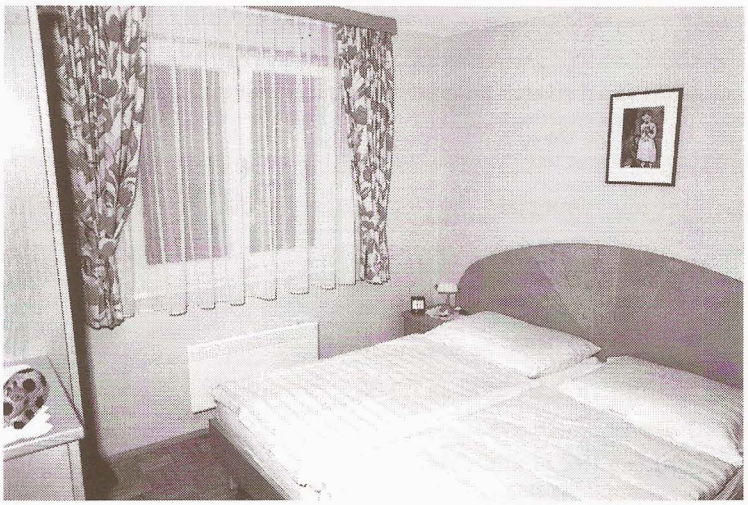
Instalații
- Încălzire centrală sau cu gaze la sobă de teracotă, mai puțin la unitățile sezoniere estivale
- Sursă de încălzire în camerele de baie (încălzire centrală sau alte echipamente admise)
- Instalație de apă curentă caldă/rece la bucătărie
- Aer condiționat
- Racord la rețeaua publică de canalizare sau la mijloace proprii de colectare și epurare
- Clădirea să fie racordată la rețeaua electrică publică.

Suprafața minimă a camerelor (metri pătrați)
- Cameră cu un pat – 15
- Cameră cu 2 paturi – 18
- Dormitorul din apartamente – 18
- Salonul din apartamente – 18

Număr maxim de paturi simple într-o cameră – 2

Echipare sanitară
- Camerele trebuie să dispună de grup sanitar propriu (cadă sau cuvă cu duș, lavoar și WC).

Dotarea camerelor
- Pardoseli acoperite cu covoare sau mochetă de bună calitate (pardoselile din parchet, marmură și alte materiale similare pot fi parțial acoperite)



Cameră cu pat dublu

- Mobilier uniform ca stil şi de calitate superioară
- Pat cu somieră cu saltea sau pat cu saltea relaxa
- Saltea de lână cu o grosime de 5 cm
- Plapumă, pled sau pături (câte două bucăţi de persoană)
- Perne mari
- Cearşaf pentru pat şi cearşaf plic pentru pled, pătură sau plapumă
- Cuvertură de pat
- Husă de protecţie a patului
- Masă şi scaune
- Cuier
- Dulap sau spaţii amenajate pentru haine, cu umeraşe
- Oglindă sau toaletă la dispoziţia turiştilor
- Veioză sau aplică la capul patului
- Prosoape pentru faţă
- Prosoape pluşate pentru baie (1 bucată/persoană)
- Halat de baie
- Perdele transparente
- Perdele obturante sau alte mijloace de obturare a luminii
- Perii pentru haine şi pantofi
- Scrumiere (opţional)
- Pahare (2 bucaţi de persoană)
- Vaze cu flori
- Televizor şi aparat de radio în cameră, garsonieră şi apartament.

Garsonierele şi apartamentele vor avea în plus:
- fotolii sau canapea;
- masă sau măsuţă;
- covor de calitatea celor din dormitor;
- frigider;
- set de pahare pentru apă, vin, coniac.

Dotarea bucătăriilor:
- Plită electrică sau cu gaze
- Cuptor cu microunde
- Vase şi ustensile de bucătărie din inox
- Echipament pentru păstrarea prin frig a alimentelor.

Alte criterii:
- Telefon la dispoziția turiștilor
- Minimum o persoană (proprietarul sau unul dintre angajați) să fie absolventă a unui curs de formare în domeniu.

Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 5 stele, din mediul urban

Criterii generale
- Clădirile, inclusiv anexele gospodărești, trebuie să fie în stare foarte bună.
- Căile de acces proprii și spațiile înconjurătoare trebuie să fie bine întreținute.
- Pensiunea trebuie să aibă curte proprie cu spații verzi.
- Pensiunea trebuie să aibă împrejurimi estetice și eficiente.
- Pensiunea trebuie să aibă curte cu amenajări florale.
- Pensiunea trebuie să aibă amenajări în aer liber pentru odihnă și relaxare (chioșcuri, pavilioane, terase acoperite etc.).
- Pensiunea trebuie să aibă garaj sau adăpost acoperit și parcare proprie.

Organizarea spațiilor
- Accesul în camerele de dormit și în grupurile sanitare trebuie să fie direct, fără a se trece prin alte camere folosite pentru dormit.
- Holul de primire în suprafață minimă de 12 metri pătrați trebuie să fie mobilat și decorat.
- Sufrageria trebuie să fie dotată cu echipament adecvat, de calitate superioară și cu inventar de servire de calitate.
- Suprafața minimă a salonului trebuie să fie de 20 metri pătrați.
- Pensiunea trebuie să aibă elemente decorative de bun-gust în interior.
- Camerele trebuie să aibă grup sanitar propriu.

Instalații
- Încălzire centrală sau cu gaze la sobă de teracotă, mai puțin la unitățile sezoniere estivale
- Sursă de încălzire în camerele de baie (încălzire centrală sau alte echipamente admise)
- Instalație de apă curentă caldă/rece la bucătărie
- Aer condiționat
- Racord la rețeaua publică de canalizare sau la mijloace proprii de colectare și epurare;
- Clădirea să fie racordată la rețeaua electrică publică.

Suprafața minimă a camerelor (metri pătrați)
- Cameră cu un pat – 16
- Cameră cu 2 paturi – 20
- Dormitorul din apartamente – 20
- Salonul din apartamente – 20

Număr maxim de paturi simple într-o cameră – 2

Echipare sanitară
- Camerele dispun de grup sanitar propriu (cadă sau cuvă cu duș, lavoar și WC).

Dotarea camerelor
- Pardoseli acoperite cu covoare sau mochetă de bună calitate (pardoselile din parchet, marmură și alte materiale similare pot fi parțial acoperite);

- Mobilier uniform ca stil şi de calitate superioară
- Pat cu somieră cu saltea sau pat cu saltea relaxa
- Saltea de lână cu o grosime de 5 cm
- Plapumă, pled sau pături (câte două bucăţi de persoană)
- Perne mari
- Cearşaf pentru pat şi cearşaf plic pentru pled, pătură sau plapumă
- Cuvertură de pat
- Husă de protecţie
- Masă şi scaune
- Dulap sau spaţii amenajate pentru haine, cu umerașe
- Cuier
- Oglindă sau toaletă la dispoziţia turiştilor
- Veioză sau aplică la capul patului
- Prosoape pentru faţă
- Prosoape plușate pentru baie (1 bucată/persoană)
- Halat de baie
- Perdele transparente
- Perdele obturante sau alte mijloace de obturare a luminii
- Perii pentru haine şi pantofi
- Scrumiere (opţional)
- Pahare (2 bucaţi de persoană)
- Vaze cu flori
- Televizor şi aparat de radio în cameră, garsonieră şi apartament
- Televizor şi aparat de radio în spaţii comune.

Garsonierele şi apartamentele vor avea în plus:
- fotolii sau canapea;
- masă sau măsuţă;
- perdea, covor de calitatea celor din dormitor;
- frigider;
- set de pahare pentru apă, vin, coniac.

Dotarea bucătăriilor:
- Plită electrică sau cu gaze
- Cuptor cu microunde
- Vase şi ustensile de bucătărie din inox
- Echipament pentru păstrarea prin frig a alimentelor.

Alte criterii:
- Telefon la dispoziţia turiştilor;
- Minimum o persoană (patronul sau un angajat) să fie absolventă a unui curs de formare în domeniu.

Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 1 margaretă, din mediul rural

Criterii generale
- Clădirile, inclusiv anexele gospodăreşti, trebuie să fie în stare bună.
- Căile de acces proprii şi spaţiile înconjurătoare ale pensiunii trebuie să fie bine întreţinute.
- Pensiunea trebuie să aibă curte proprie cu spaţii verzi.
- Pensiunea trebuie să aibă împrejmuiri estetice şi eficiente.

Organizarea spaţiilor
- Accesul în camerele de dormit şi în grupurile sanitare trebuie să fie direct, fără a se trece prin alte camere folosite pentru dormit;
- Pensiunea trebuie să aibă spaţii corespunzătoare şi igienice, pentru pregătirea mesei, dotate cu echipamente de preparare şi conservare a alimentelor.
- Grup sanitar comun.

Instalaţii
- Încălzire cu sobă de teracotă sau cu alte echipamente admise.
- Instalaţie de apă curentă rece la bucătărie.
- Racord la reţeaua publică de canalizare sau la mijloace proprii de colectare şi epurare.
- Clădirea să fie racordată la reţeaua electrică publică.

Suprafaţa minimă a camerelor (metri pătraţi)
- Cameră cu un pat – 8
- Cameră cu 2 paturi – 11
- Cameră cu 3 paturi – 11
- Cameră cu 4 paturi – 16
- Dormitorul din apartamente – 11
- Salonul din apartamente – 11

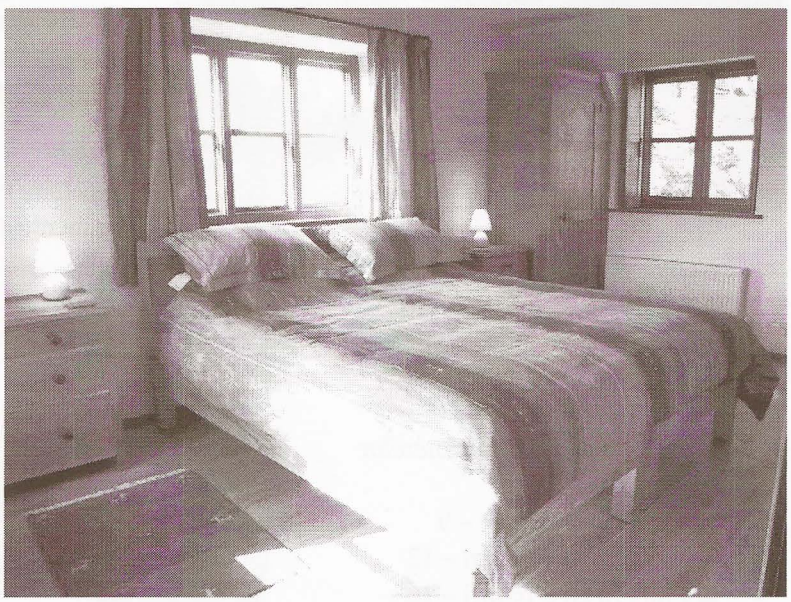
Număr maxim de paturi simple într-o cameră – 4

Echipare sanitară

- Grup sanitar comun compus din:
  - 1 cabină WC la 10 locuri (poate exista şi WC uscat);
  - 1 spălător cu un lavoar cu apă curentă caldă şi rece la 10 locuri (poate fi şi în aer liber);
  - 1 cabină duş cu apă caldă şi rece la 15 locuri.

Dotarea camerelor

- Pat cu saltea
- Plapumă, pled sau pături (câte două bucăţi de persoană)
- Perne mari
- Cearşaf pentru pat şi cearşaf plic pentru pled, pătură sau plapumă
- Masă şi scaune
- Cuier
- Oglindă sau toaletă la dispoziţia turiştilor
- Prosoape pentru faţă
- Perii pentru haine şi pantofi
- Scrumiere (opţional)
- Perdele obturante sau alte mijloace de obturare a luminii
- Pahare (2 bucaţi de persoană)



Cameră cu mobilier simplu

Garsonierele şi apartamentele vor avea în plus:
- demifotolii, scaune;
- masă sau măsuţă;
- perdea, covor de calitatea celor din dormitor.

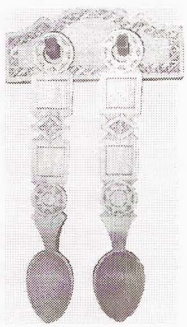
Dotarea bucătăriilor:

- Maşină de gătit sau reşou electric cu minim două ochiuri
- Vase şi ustensile de bucătărie;
- Echipament pentru păstrarea prin frig a alimentelor.

Alte criterii:

- Anexele gospodăreşti pentru creşterea animalelor şi păsărilor vor fi amplasate şi întreţinute astfel încât să nu creeze disconfort pentru turişti
- Animalele de la care provin lactatele să fie atestate ca sănătoase, iar produsele din carne să fie examinate sanitar-veterinar.

Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 2 margarete, din mediul rural



Criterii generale

- Clădirile, inclusiv anexele gospodăreşti trebuie să fie în stare bună.
- Căile de acces proprii şi spaţiile înconjurătoare trebuie să fie bine întreţinute.
- Pensiunea trebuie să aibă curte proprie cu spaţii verzi.

■ Împrejmuirile pensiunii trebuie să fie estetice şi eficiente.

Organizarea spaţiilor

■ Accesul în camerele de dormit şi în grupurile sanitare trebuie să fie direct, fără a se trece prin alte camere folosite pentru dormit.
■ Pensiunea trebuie să aibă spaţii corespunzătoare şi igienice, pentru pregătirea mesei, dotate cu echipamente de preparare şi conservare a alimentelor.
■ Grup sanitar comun.

Instalaţii

■ Încălzire cu sobă de teracotă sau cu alte echipamente admise
■ Instalaţie de apă curentă caldă/rece la bucătărie
■ Racord la reţeaua publică de canalizare sau la mijloace proprii de colectare şi epurare
■ Clădirea să fie racordată la reţeaua electrică publică.

Suprafaţa minimă a camerelor (metri pătraţi)

■ Cameră cu un pat – 9
■ Cameră cu 2 paturi – 12
■ Cameră cu 3 paturi – 16
■ Dormitorul din apartamente – 12
■ Salonul din apartamente – 12

Număr maxim de paturi simple într-o cameră – 3

Echipare sanitară

■ Grup sanitar comun compus din:
– 1 cabină WC la 10 locuri
– 1 spălător cu un lavoar cu apă curentă caldă şi rece la 10 locuri (poate fi şi în aer liber)
– 1 cabină duş cu apă caldă şi rece la 15 locuri.

Dotarea camerelor

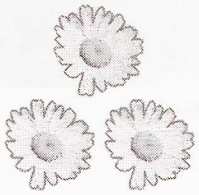
■ Pardoseli acoperite integral sau parţial cu covoare sau carpete
■ Pat cu saltea
■ Plapumă, pled sau pături (câte două bucăţi de persoană)
■ Perne mari
■ Cearşaf pentru pat şi cearşaf plic pentru pled, pătură sau plapumă
■ Cuvertură de pat
■ Masă şi scaune
■ Dulap sau spaţii amenajate pentru haine, cu umeraşe
■ Cuier
■ Oglindă sau toaletă la dispoziţia turiştilor
■ Veioză sau aplică la capul patului
■ Prosoape pentru faţă

- Prosoape pluşate pentru baie (1 bucată/persoană)
- Perdele obturante sau alte mijloace de obturare a luminii
- Perii pentru haine şi pantofi
- Scrumiere (opţional)
- Pahare (2 bucaţi de persoană)
- Televizor şi aparat de radio în spaţii comune.

Garsonierele şi apartamentele vor avea în plus:
– demifotolii, scaune
– masă sau măsuţă
– perdea, covor de calitatea celor din dormitor.

Dotarea bucătăriilor:
- Maşină de gătit sau reşou electric cu minimum două ochiuri
- Vase şi ustensile de bucătărie
- Echipament pentru păstrarea prin frig a alimentelor.

Alte criterii:
- Anexele gospodăreşti pentru creşterea animalelor şi păsărilor vor fi amplasate şi întreţinute astfel încât să nu creeze disconfort pentru turişti.
- Animalele de la care provin lactatele să fie atestate ca sănătoase, iar produsele din carne să fie examinate sanitar-veterinar.



Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 3 margarete, din mediul rural

Criterii generale
- Clădirile, inclusiv anexele gospodăreşti trebuie să fie în stare foarte bună.
- Căile de acces proprii şi spaţiile înconjurătoare trebuie să fie bine întreţinute.
- Pensiunea trebuie să aibă curte proprie cu spaţii verzi.

- Împrejmuirile pensiunii trebuie să fie estetice şi eficiente.
- Pensiunea trebuie să aibă curte cu amenajări florale.

Organizarea spaţiilor
- Accesul în camerele de dormit şi în grupurile sanitare trebuie să fie direct, fără a se trece prin alte camere folosite pentru dormit.
- Pensiunea trebuie să aibă să aibă spaţii corespunzătoare şi igienice, pentru pregătirea mesei, dotate cu echipamente de preparare şi conservare a alimentelor.
- Este necesar ca pensiunea să aibă spaţiu pentru servirea mesei, dotat cu mobilier (mese, scaune, banchete) şi inventar de servire.

- Camerele trebuie să aibă grup sanitar propriu.

Instalații
- Încălzire centrală sau cu gaze la sobă de teracotă, mai puțin la unitățile sezoniere estivale
- Sursă de încălzire în camerele de baie (încălzire centrală sau alte echipamente admise)
- Instalație de apă curentă caldă/rece la bucătărie
- Racord la rețeaua publică de canalizare sau la mijloace proprii de colectare și epurare
- Clădirea să fie racordată la rețeaua electrică publică.

Suprafața minimă a camerelor (metri pătrați)
- Cameră cu un pat – 10
- Cameră cu 2 paturi – 13
- Dormitorul din apartamente – 13
- Salonul din apartamente – 14

Număr maxim de paturi simple într-o cameră – 2

Echipare sanitară
- Camerele trebuie să dispună de grup sanitar propriu (cadă sau cuvă cu duș, lavoar și WC).

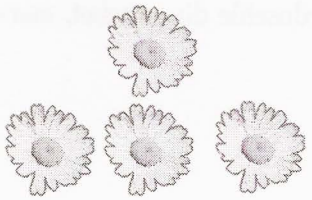
Baie cu cabină duș

Dotarea camerelor
- Pardoseli acoperite integral sau parțial cu covoare sau carpete
- Mobilier uniform ca stil și de calitate superioară
- Pat cu somieră cu saltea sau pat cu saltea relaxa
- Plapumă, pled sau pături (câte două bucăți de persoană)
- Perne mari
- Cearșaf pentru pat și cearșaf plic pentru pled, pătură sau plapumă
- Cuvertură de pat
- Masă și scaune
- Dulap sau spații amenajate pentru haine, cu umerașe
- Cuier
- Oglindă sau toaletă la dispoziția turiștilor
- Veioză sau aplică la capul patului
- Prosoape pentru față
- Prosoape plușate pentru baie (1 bucată/persoană)
- Perdele transparente
- Perdele obturante sau alte mijloace de obturare a luminii
- Perii pentru haine și pantofi
- Scrumiere (opțional)
- Pahare (2 bucați de persoană)
- Vaze cu flori
- Televizor și aparat de radio în cameră, garsonieră și apartament.

Garsonierele și apartamentele vor avea în plus:
- fotolii sau canapea;
- masă sau măsuță;
- perdea, covor de calitatea celor din dormitor;
- frigider;
- set de pahare pentru apă, vin, coniac.

Dotarea bucătăriilor:
- Plită electrică sau cu gaze
- Vase şi ustensile de bucătărie
- Echipament pentru păstrarea prin frig a alimentelor.

Alte criterii:
- Telefon la dispoziţia turiştilor
- Minimum o persoană din cadrul pensiunii să fie absolventă a unui curs de formare în domeniu
- Anexele gospodăreşti pentru creşterea animalelor şi păsărilor vor fi amplasate şi întreţinute astfel încât să nu creeze disconfort pentru turişti
- Animalele de la care provin lactatele să fie atestate ca sănătoase, iar produsele din carne să fie examinate sanitar-veterinar.



Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 4 margarete, din mediul rural

Criterii generale
- Clădirile, inclusiv anexele gospodăreşti trebuie să fie în stare foarte bună.
- Căile de acces proprii şi spaţiile înconjurătoare trebuie să fie bine întreţinute.
- Este necesar ca pensiunea să aibă:
  - curte proprie cu spaţii verzi.
  - împrejmuiri estetice şi eficiente;
  - curte cu amenajări florale;
  - suprafeţe de joacă pentru copii;
  - parcare proprie.

Organizarea spaţiilor
- Accesul în camerele de dormit şi în grupurile sanitare trebuie să fie direct, fără a se trece prin alte camere folosite pentru dormit.
- Holul de primire în suprafaţă minimă de 12 metri pătraţi va fi mobilat şi decorat.
- Sufrageria trebuie să fie dotată cu echipament adecvat, de calitate superioară şi cu inventar de servire de calitate.
- Camerele vor avea grup sanitar propriu.

Instalaţii
- Încălzire centrală sau cu gaze la sobă de teracotă, mai puţin la unităţile sezoniere estivale
- Sursă de încălzire în camerele de baie (încălzire centrală sau alte echipamente admise)
- Instalaţie de apă curentă caldă/rece la bucătărie
- Racord la reţeaua publică de canalizare sau la mijloace proprii de colectare şi epurare
- Clădirea să fie racordată la reţeaua electrică publică.

Suprafața minimă a camerelor (metri pătrați)
- Cameră cu un pat – 15
- Cameră cu 2 paturi – 18
- Dormitorul din apartamente – 18
- Salonul din apartamente – 18

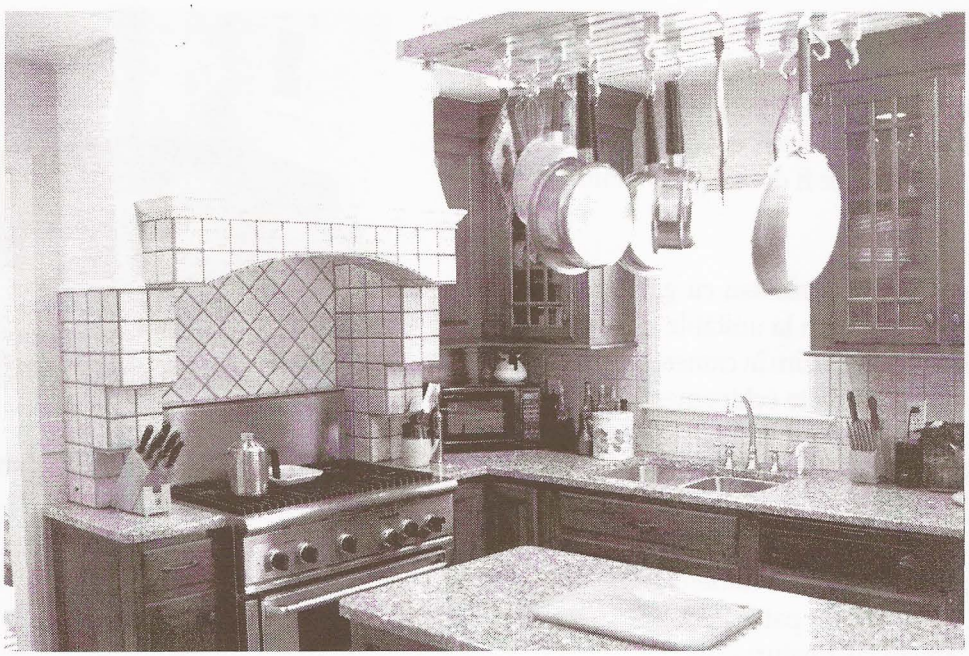
Număr maxim de paturi simple într-o cameră – 2

Echipare sanitară
- Camerele trebuie să dispună de grup sanitar propriu (cadă sau cuvă cu duș, lavoar și WC).

Dotarea camerelor
- Pardoseli acoperite cu covoare sau mochetă de bună calitate (pardoselile din parchet, marmură și alte materiale similare pot fi parțial acoperite)
- Mobilier uniform ca stil și de calitate superioară
- Pat cu somieră cu saltea sau pat cu saltea relaxa
- Saltea de lână cu o grosime de 5 cm
- Plapumă, pled sau pături (câte două bucăți de persoană)
- Perne mari
- Cearșaf pentru pat și cearșaf plic pentru pled, pătură sau plapumă
- Cuvertură de pat
- Husă de protecție
- Masă și scaune
- Dulap sau spații amenajate pentru haine, cu umerașe
- Cuier
- Oglindă sau toaletă la dispoziția turiștilor
- Veioză sau aplică la capul patului
- Prosoape pentru față
- Prosoape plușate pentru baie (1 bucată/persoană)
- Halat de baie
- Perdele transparente
- Perdele obturante sau alte mijloace de obturare a luminii
- Perii pentru haine și pantofi
- Scrumiere (opțional)
- Pahare (2 bucați de persoană)
- Vaze cu flori
- Televizor și aparat de radio în cameră, garsonieră și apartament.

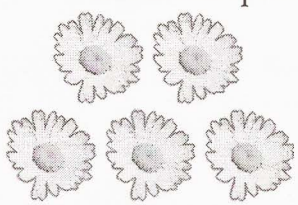
Garsonierele și apartamentele vor avea în plus:
- fotolii sau canapea;
- masă sau măsuță;
- perdea, covor de calitatea celor din dormitor;
- frigider;
- set de pahare pentru apă, vin, coniac.

Dotarea bucătăriilor:
- Plită electrică sau cu gaze
- Cuptor cu microunde
- Vase și ustensile de bucătărie din inox
- Echipament pentru păstrarea prin frig a alimentelor.



Alte criterii:

- Telefon la dispoziţia turiştilor
- Minimum o persoană să fie absolventă a unui curs de formare în domeniu.
- Anexele gospodăreşti pentru creşterea animalelor şi păsărilor vor fi amplasate şi întreţinute astfel încât să nu creeze disconfort pentru turişti.
- Animalele de la care provin lactatele să fie atestate ca sănătoase, iar produsele din carne să fie examinate sanitar-veterinar.
- Minimum 20% din alimente să provină din surse locale;
- Asigurarea posibilităţii turiştilor de a achiziţiona suveniruri, produse alimentare sau nealimentare cu specific local.



Criteriile minime care trebuie respectate de pensiunile turistice de 5 margarete, din mediul rural

Criterii generale

- Clădirile, inclusiv anexele gospodăreşti, trebuie să fie în stare foarte bună şi să se încadreze în stilul arhitectural cu specific local.
- Căile de acces proprii şi spaţiile înconjurătoare trebuie să fie bine întreţinute.
- Este necesar ca pensiunea să aibă:
  - curte proprie cu spaţii verzi;
  - împrejmuiri estetice şi eficiente;
  - curte cu amenajări florale;
  - suprafeţe de joacă pentru copii;
  - amenajări în aer liber pentru odihnă şi relaxare (chioşcuri, pavilioane, terase acoperite etc.)
  - garaj sau adăpost acoperit, precum şi parcare proprie.

Organizarea spaţiilor

- Accesul în camerele de dormit şi în grupurile sanitare trebuie să fie direct, fără a se trece prin alte camere folosite pentru dormit;
- Holul de primire în suprafaţa minimă de 12 metri pătraţi trebuie să fie mobilat şi decorat.
- Sufrageria va fi dotată cu echipament adecvat, de calitate superioară şi cu inventar de servire de calitate.

- Suprafața minimă a salonului trebuie să fie de 20 metri pătrați.
- Se recomandă ca pensiunea să aibă elemente decorative de bun gust în interior.
- Camerele vor fi dotate grup sanitar propriu.

Sufragerie

Instalații
- Încălzire centrală sau cu gaze la sobă de teracotă, mai puțin la unitățile sezoniere estivale
- Sursă de încălzire în camerele de baie (încălzire centrală sau alte echipamente admise)
- Instalație de apă curentă caldă/rece la bucătărie
- Racord la rețeaua publică de canalizare sau la mijloace proprii de colectare și epurare
- Clădirea să fie racordată la rețeaua electrică publică.

Suprafața minimă a camerelor (metri pătrați)
- Cameră cu un pat – 16
- Cameră cu 2 paturi – 20
- Dormitorul din apartamente – 20
- Salonul din apartamente – 20

Număr maxim de paturi simple într-o cameră – 2

Echipare sanitară
- Camerele trebuie să dispună de grup sanitar propriu (cadă sau cuvă cu duș, lavoar și WC).

Dotarea camerelor
- Pardoseli acoperite cu covoare sau mochetă de bună calitate (pardoselile din parchet, marmură și alte materiale similare pot fi acoperite și parțial)
- Mobilier uniform ca stil și de calitate superioară
- Pat cu somieră cu saltea sau pat cu saltea relaxa
- Saltea de lână cu o grosime de 5 cm
- Plapumă, pled sau pături (câte două bucăți de persoană)
- Perne mari
- Cearșaf pentru pat și cearșaf plic pentru pled, pătură sau plapumă
- Cuvertură de pat
- Husă de protecție a patului
- Masă și scaune
- Dulap sau spații amenajate pentru haine, cu umerașe
- Cuier
- Oglindă sau toaletă la dispoziția turiștilor
- Veioză sau aplică la capul patului
- Prosoape pentru față
- Prosoape plușate pentru baie (1 bucată/persoană)
- Halat de baie
- Perdele transparente
- Perdele obturante sau alte mijloace de obturare a luminii
- Perii pentru haine și pantofi
- Scrumiere (opțional)
- Pahare (2 bucați de persoană)
- Vaze cu flori

- Televizor şi aparat de radio în cameră, garsonieră şi apartament
- Televizor şi aparat de radio în spaţii comune.

Garsonierele şi apartamentele vor avea în plus:
- fotolii sau canapea;
- masă sau măsuţă;
- perdea, covor de calitatea celor din dormitor;
- frigider;
- set de pahare pentru apă, vin, coniac.

Dotarea bucătăriilor:
- Plită electrică sau cu gaze
- Cuptor cu microunde
- Vase şi ustensile de bucătărie din inox
- Echipament pentru păstrarea prin frig a alimentelor.

Alte criterii:
- Telefon la dispoziţia turiştilor
- Minimum o persoană să fie absolventă a unui curs de formare în domeniu (în cazul pensiunilor cu peste 5 camere, criteriul este obligatoriu).
- Anexele gospodăreşti pentru creşterea animalelor şi păsărilor vor fi amplasate şi întreţinute astfel încât să nu creeze disconfort pentru turişti.
- Animalele de la care provin lactatele să fie atestate ca sănătoase, iar produsele din carne să fie examinate sanitar-veterinar.
- Minimum 20% din alimente să provină din surse locale.
- Asigurarea posibilităţii turiştilor de a achiziţiona suveniruri, produse alimentare sau nealimentare cu specific local.

Condiţii obligatorii pe care trebuie să le respectaţi

Opţiunile dumneavoastră privind clasificarea impun, pe lângă condiţiile obligatorii pentru ca pensiunea să fie funcţională, şi existenţa unor condiţii suplimentare pe care trebuie să le asiguraţi:

- ☞ menţinerea grupurilor sanitare în perfectă stare de funcţionare şi curăţenie;
- ☞ furnizarea apei calde la grupurile sanitare şi în spaţiile de producţiile din structurile de primire turistice unde acest criteriu este obligatoriu, potrivit normelor menţionate la art. 6;
- ☞ asigurarea unei temperaturi minime de 18^0 C în timpul sezonului rece în spaţiile de cazare şi de servire a mesei;
- ☞ deţinerea autorizaţiilor: sanitară, sanitar-veterinară, de mediu şi de prevenire şi stingere a incendiilor – PSI, în cazul unităţilor pentru care, potrivit legii, este obligatorie obţinerea acestora;
- ☞ programul de funcţionare a discotecilor sau a altor unităţi cu program muzical, organizate în aer liber, să nu depăşească ora 1.00 noaptea;
- ☞ funcţionarea structurilor de primire turistice numai în clădiri salubre, cu faţade zugrăvite şi bine întreţinute;
- ☞ evitarea poluării fonice, în sensul respectării nivelului maxim de zgomot stabilit prin reglementări specifice;
- ☞ respectarea reglementărilor legale în vigoare ce privesc activitatea desfăşurată prin structura de primire turistică;
- ☞ expunerea la loc vizibil a firmei cu denumirea şi tipul unităţii şi însemnele privind categoria de clasificare.

Criterii suplimentare

În plus față de condițiile obligatorii și criteriile minime prezentate, se vor respecta anumite criterii suplimentare, în funcție de categoria în care se încadrează pensiunea. În acest sens, proprietarii unei pensiuni pot alege între următoarele criterii suplimentare:

Construcții, aspect general și echipare exterioară

	Puncte
– drum carosabil până la poarta pensiunii;	3
– semnalizare (indicator) de la șoseaua principală;	2
– situarea într-o zonă nepoluată fonic, vizual sau olfactiv;	6
– iluminat exterior;	3
– încadrarea în stilul arhitectural cu specific local;	7
– izolarea fonică a clădirii;	6
– ambianța generală a exteriorului:	
– aspectul construcțiilor	10
– aspectul anexelor gospodărești	10
– amenajarea spațiilor exterioare (curte, livadă, grădină, spații amenajate în aer liber pentru divertisment).	10

Dotarea camerelor

– izolarea fonică între camere și spațiile comune;	8
– salon de primire – living cu spațiu amenajat pentru deconectare, lectură, conversație;	10
– draperii sau jaluzele pentru obturarea luminii;	3
– șemineu;	9
– bibliotecă (cărți, reviste, ziare, albume etc);	8
– dotare cu jocuri de societate (șah, table, rummy, cărți de joc etc.);	4
– biliard;	8
– tenis de masă;	8
– aer condiționat;	10
– telefon în fiecare cameră;	10
– decorarea de ansamblu a interiorului;	10
– calitatea mobilierului, armonia culorilor.	10

Dotarea bucătăriilor

– adaptarea suprafeței și a dotărilor la numărul de camere;	8
– veselă și ustensile de bucătărie de bună calitate, nedesperechiate, în număr corespunzător capacității de cazare;	6
- aparatură electrică:	
– robot-mixer	3
– cafetieră	3
– cuptor cu microunde	6
– hotă	8
– mașină de spălat vase	10

Alte dotări și amenajări

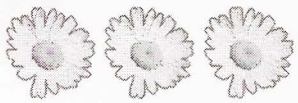
– masă și fier de călcat;	2
– mașină automată de spălat rufe;	10

– feon;	3
– grătar în aer liber;	3
– locuri de joacă amenajate pentru copii;	10
– sală de fitness;	10
– saună;	10
– piscină în aer liber;	8
– piscină acoperită;	10
– terenuri de sport proprii sau intermediare la terți;	8
– obiecte și echipamente pentru practicarea sporturilor (schiuri, sănii, biciclete);	8
– aparat video;	2
– antenă satelit sau cablu;	2
– posibilități de participare ca divertisment la unele activități gospodărești.	8

Proprietarii de pensiuni pot alege între criteriile suplimentare enumerate mai sus, cu condiția să acumuleze numărul de puncte necesar pentru categoria din care face parte pensiunea.

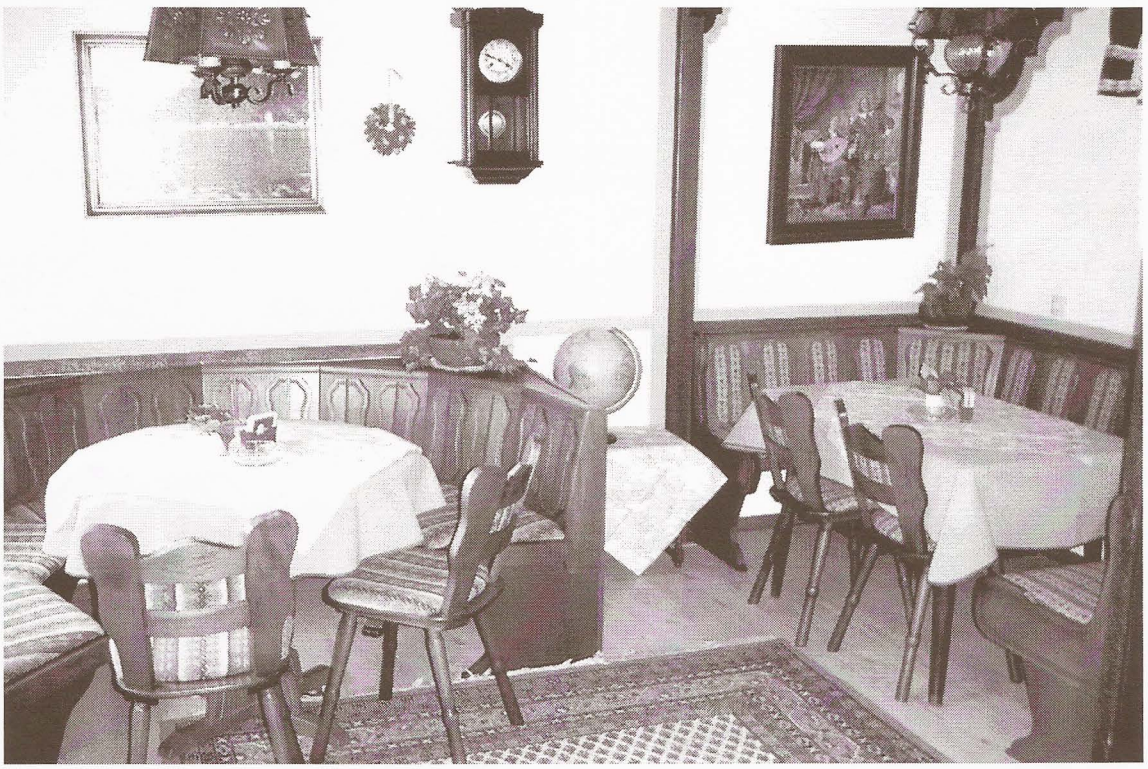
Punctajele sunt valabile atât pentru pensiunile turistice urbane, cât și pentru cele rurale:

de 5 stele/margarete – 150 puncte
de 4 stele/margarete – 120 puncte
de 3 stele/margarete – 80 puncte
de 2 stele/margarete – 40 puncte

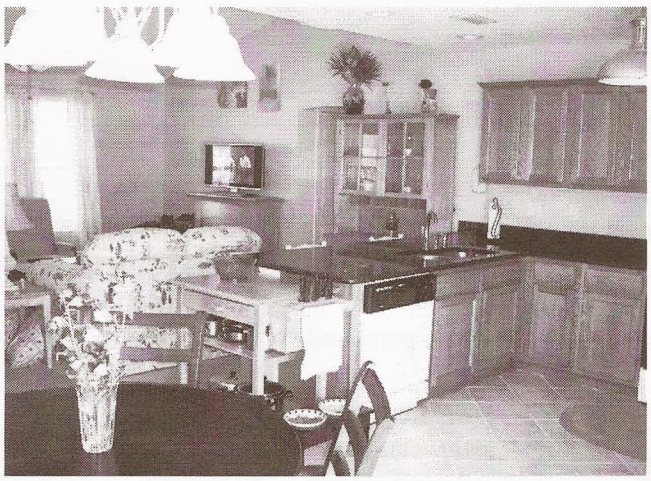


Cum se clasifică spațiile de preparare și servire a mesei

Înainte de a începe să vă construiți sau să vă amenajați pensiunea trebuie să vă gândiți nu numai la categoria în care doriți să fie clasificată aceasta, ci și la standardul la care doriți să fie cotat spațiul de preparare și servire a mesei. Așadar, aveți următoarele variante pentru care puteți opta:



- **clasa A** – cameră pentru servirea mesei şi recreere, cu loc pentru prepararea hranei, numai pentru turişti;
- **clasa B** – cameră pentru servirea mesei şi recreere, în folosinţă comună cu proprietarul, cu acces la bucătăria acestuia;
- **clasa C** – numai acces la bucătăria proprietarului, fără cameră de servit masa sau recreere. În acest caz, turistul fie nu ia masa în cadrul pensiunii, fie îşi prepară singur hrana şi mănâncă în camera în care doarme.



CUM SE AMENAJEAZĂ O PENSIUNE TURISTICĂ

În funcţie de tipul de clienţi pe care doriţi să-i atrageţi la pensiunea dumneavoastră, în funcţie de banii pe care i-aţi pus la bătaie şi de stelele sau margaretele pentru care optaţi, puteţi începe amenajarea pensiunii. În continuare vă prezentăm ce trebuie să aveţi în vedere atunci când pregătiţi construirea şi amenajarea pensiunii.

În planul dumneavoastră de amenajare a pensiunii turistice trebuie să ţineţi cont atât de amenajarea interioară, cât şi de cea exterioară.

Ce presupune amenajarea interioară a unei pensiuni

Amenajarea interioară a unei pensiuni presupune organizarea clădirii de locuit (respectiv a casei) şi a clădirilor-anexă, precum şi dotarea acestora cu mobilier şi obiecte de inventar corespunzătoare clasei acesteia.

Clădirea de locuit presupune amenajarea următoarelor spaţii:
- camerele de locuit
- bucătăria
- grupul sanitar (WC/duş)
- sufrageria
- terasa
- garajul.

Clădirea în care va funcţiona pensiunea este de fapt cea mai costisitoare investiţie. Este aşadar mai ieftin să amenajaţi o construcţie deja existentă pentru a o aduce la standardele unei pensiuni. Cu toate acestea, chiar dacă există clădirea, aceasta poate necesita unele operaţii de igienizare sau de ridicare a gradului de confort, prin dotarea cu instalaţii sau prin modernizarea instalaţiilor din dotare. Toate aceste operaţii sunt necesare pentru atingerea unui anumit nivel de confort, aflat în strânsă legătură cu numărul de stele sau margarete pe care doriţi să-l aveţi pentru pensiunea dumneavoastră. Cele mai recente sondaje arată că turiştii preferă casele construite din lemn sau în combinaţie lemn cu piatră, care respectă arhitectura tradiţională zonală.

Camera de locuit

Camera de locuit este elementul central al pensiunii turistice şi este singurul spaţiu închiriat exclusiv.

Astfel, aceasta va fi efectiv domiciliul turistului pe perioada închirierii. Chiar şi accesul proprietarului sau al personalului care face curăţenie se realizează doar cu acordul turistului.

Suprafaţa camerei de locuit poate fi de 8-16 mp, cu o înălţime de minimum 2,5 m. Amplasarea poate fi la parter, la etaj sau la mansardă. Camera de locuit în măsura în care acest lucru este posibil, este ideal să fie orientată către o privelişte plăcută. Interiorul trebuie să fie curat şi să nu fie afectat de condiţii de igrasie. Este indicat ca pereţii să fie văruiţi în culori deschise. Se recomandă aerisirea camerei cât mai des cu putinţă. Este chiar indicat să achiziţionaţi şi candele cu uleiuri volatile sau aparate speciale care se introduc în priză şi care vaporizează uleiuri eterice plăcut mirositoare. Unele dintre aceste uleiuri au un efect de îndepărtare a ţânţarilor şi muştelor. De asemenea, amplasaţi rame cu plasă la geamuri şi lămpi speciale pentru distrus insecte. Anual, este indicat să faceţi o curăţenie generală, să revopsiţi pereţii camerelor dacă este cazul şi să vă asiguraţi că toate dotările sunt în perfectă ordine.

Mobilierul camerei trebuie să fie puţin şi bine întreţinut. Un mobilier din lemn masiv sau în stilul local individualizează spaţiul de cazare. O curăţare periodică şi o întreţinere făcută cu materiale speciale (lac, ceară de albine etc.) asigură un aspect plăcut, adică exact ceea ce aşteaptă orice turist.

Ca piese de bază, mobilierul trebuie să cuprindă în primul rând un pat simplu sau dublu, cu saltea corespunzătoare. Se pot asigura eventual saltele suplimentare din lână pentru iarnă. Cearşafurile, pernele, plăpumile, pilotele sau păturile vor fi de două ori mai multe decât paturile.

Pat dublu şi măsuţe cu veioze

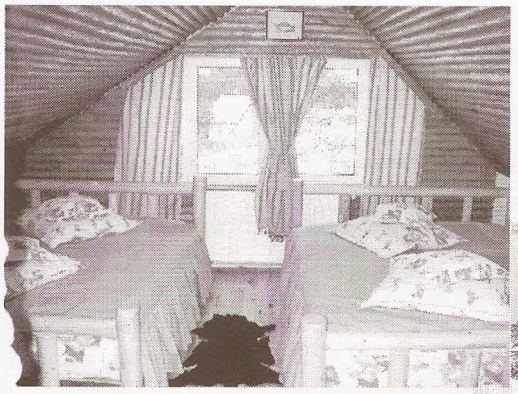
Este indispensabil un dulap de haine complet gol, care le va permite oaspeţilor să-şi depoziteze bagajele. Acesta trebuie să arate ca nou, să fie funcţional şi să fie amplasat astfel încât să nu împiedice circulaţia în cameră. În cameră va mai exista o masă de mici dimensiuni şi două scaune.

În fiecare cameră, în afară de paturi şi dulap, trebuie să existe un scrin sau un număr de noptiere egal cu numărul de paturi. Pe fiecare noptieră va fi amplasată câte o veioză. Amenajarea, în totalitatea ei, trebuie să fie sobră, utilă şi realizată cu bun-gust. Inspiraţi-vă din sfaturile şi pozele noastre! Se pot folosi şi mobile mai vechi, cu condiţia ca ele să aibă un aspect plăcut şi să nu creeze în cameră o senzaţie de vechi şi de neglijenţă. Pentru fiecare loc de dormit vor fi prevăzute două schimburi de lenjerie şi prosoape.

Instalaţia electrică va fi în perfectă stare de funcţionare, aceasta însemnând sisteme de iluminare eficiente şi prize pentru aparatura electrotehnică: televizor, aparat de radio, uscător de păr. Corpurile de iluminat se aleg în variante simple, ţinând cont de modul în care a fost decorată camera. Pentru asigurarea unui confort sporit, camera poate fi dotată cu ventilator (vara) şi calorifer electric sau aerotermă (iarna).

Puteţi lua în considerare şi posibilitatea de încălzire a camerelor cu un sistem electric amplasat în pardoseală.

Pardoselile camerelor trebuie pregătite astfel încât să vă permită o curăţenie rapidă şi eficace. Pardoselile de scândură vor fi bine îmbinate şi apoi şlefuite, vopsite, ceruite sau lăcuite. Cu timpul, peste acestea se poate monta un parchet din panouri preasamblate. Pardoselile dormitoarelor pot fi realizate şi din gresie sau parchet şi le veţi putea menţine fără covoare, mochetă sau preşuri.



Dormitoare rustice

Mocheta, în special cea deschisă la culoare poate fi foarte greu de curăţat. Aceasta va însemna pentru dumneavoastră un câştig imens în ceea ce priveşte timpul alocat curăţeniei, ca şi în calitatea acesteia. Astfel vor dispărea mediile de înmulţire a microorganismelor şi chiar a unor insecte şi viermi, care îşi găsesc în covoare un mediu foarte bun de supravieţuire. În acelaşi timp, camera va fi un spaţiu fără surse de îmbolnăvire, fără mirosuri neplăcute şi fără riscuri pentru ocupanţi sau gazde.

Curăţenia în camera de locuit se realizează zilnic, alături de alte servicii oferite, în concordanţă cu clasificarea obţinută de la Ministerul Turismului.

Alte două exemple elocvente de aranjare şi decorare a camerelor

Grupul sanitar/toaleta-duş

Grupul sanitar este un spaţiu foarte important pentru turişti. Prin aspectul său, acest spaţiu poate influenţa decizia clienţilor de a rămâne sau de a părăsi pensiunea. Aveţi deci mare grijă în privinţa următoarelor aspecte: nivelul dotării, curăţenia şi igiena menţinute.

Pentru a oferi clienţilor un nivel de confort superior grupul sanitar impune un efort material în constituire şi un efort permanent în păstrarea nivelului de igienă şi curăţenie.

O dotare standard a grupului sanitar prevede:
- un vas WC
- o chiuvetă cu oglindă
- o cabină de duş sau o cadă baie.

Instalaţiile trebuie să fie în stare de funcţionare ireproşabilă; abaterile pot fi sancţionate chiar cu retragerea licenţei de funcţionare, de către inspectorii Ministerului Turismului.

Funcţionarea acestui grup presupune existenţa unei instalaţii de apă rece sub presiune, a unei instalaţii de apă caldă şi a unui sistem de evacuare.

Aerisirea şi dezodorarea grupului sanitar/toaletă-duş este importantă pentru confortul general. O dotare simplă poate include un ventilator pentru aerisirea forţată şi dezodorant permanent în vasul WC. Menţinerea igienei trebuie să fie permanentă. Utilizarea instalaţiilor va fi prezentată oaspeţilor pentru a-i informa asupra modului de funcţionare. Rugaţi-i pe clienţii dumneavoastră să vă comunice orice defecţiune, caz în care este necesar să luaţi măsuri urgente de remediere.

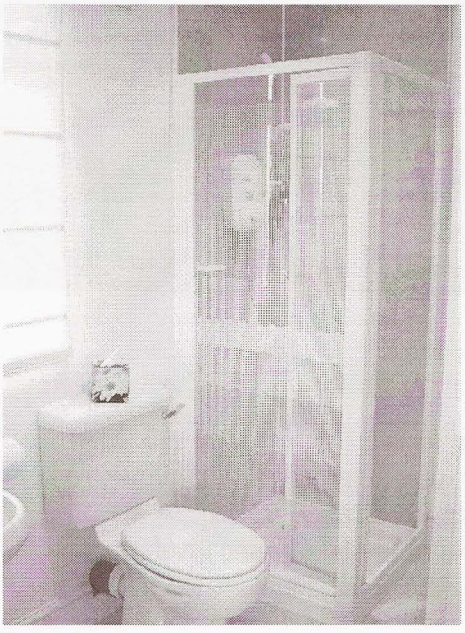
Grup sanitar cu dotare standard

Sfatul nostru

Ideal este ca pentru fiecare cameră să construiţi o baie, dar, dacă nu există condiţii, puteţi opta pentru varianta unei băi comune pentru două-trei camere. În orice caz, această baie nu trebuie să fie aceeaşi cu cea folosită de dumneavoastră, adică de gazde, lucru prevăzut special în legislaţie.

Vasul WC este prevăzut cu un rezervor de apă simplu sau dublu (cu efect economic). Trebuie să aveţi în vedere o diminuare a consumului de apă din motive legate de recirculare şi de disponibilitate a resursei, mai cu seamă în locurile unde reţeaua de apă curentă este o problemă.

Legarea la o reţea locală de canalizare este o soluţie mai greu realizabilă în localităţi izolate şi mici. Dacă este şi cazul dumneavoastră, puteţi apela la organizarea locală a unui serviciu de vidanjare, cu perspectiva unei investiţii într-o reţea de canalizare. Instalaţia de apă sub presiune va fi realizată cu ajutorul unui hidrofor care preia apa dintr-un puţ aflat în gospodărie. Există reglementări clare privind amplasarea puţului de apă şi a celui de canalizare. Acestea sunt obligatoriu de realizat, din cauza consecinţelor grave care pot apărea. Apa caldă pentru grupul sanitar poate fi pregătită fie într-un boiler de capacitate mare, fie într-un boiler instantaneu.



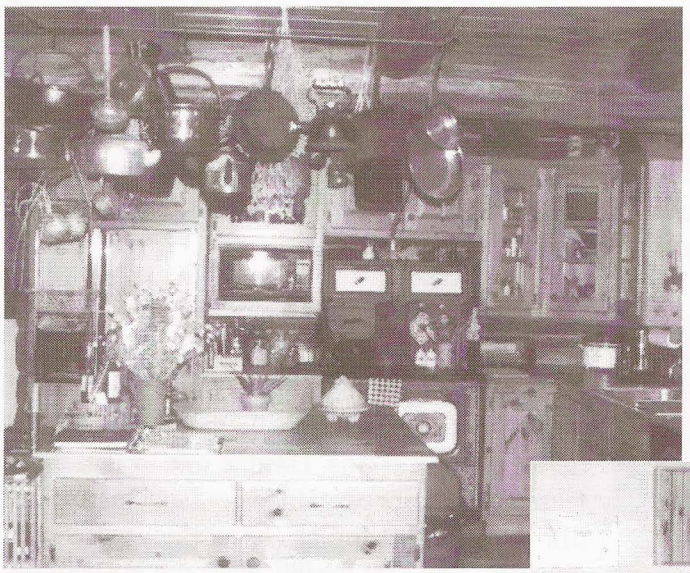
În oricare dintre aceste situaţii aveţi grijă ca accesul copiilor la tablourile electrice sau la piesele în mişcare să devină imposibil. Tablourile electrice se vor afla sub cheie, ca şi sistemele de presiune sau de vidanjare.

Chiuveta aflată în grupul sanitar va fi curăţată şi dezinfectată permanent, ca şi vasul WC şi vasul de duş sau de baie. Se vor utiliza materiale speciale pentru dezinfectare, care se vor afla într-un loc greu accesibil copiilor.

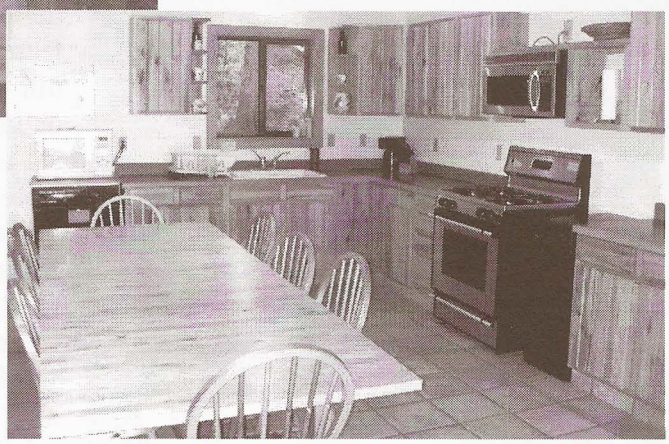
Nu uitați niciodată că igiena grupului sanitar trebuie să fie o preocupare permanentă!

Există pericolul de a vă îmbolnăvi dumneavoastră sau familia dumneavoastră ori de a favoriza transmiterea de boli de la unii clienți la alții. O astfel de situație poate fi evitată prin păstrarea unei igiene corespunzătoare. Amenzile pot fi usturătoare, dar consecințele care pot surveni asupra vieții dumneavoastră sau a celor dragi sunt mult mai grave. Trebuie să aveți permanent în vedere că bolile sexuale sunt transmisibile prin lenjerie, prosoape, scaune de WC etc.

Bucătăria și spațiul pentru servit masa



Bucătăria ocupă și ea un loc important în cadrul pensiunii și de aceea acest spațiu trebuie să vă asigure toate facilitățile și confortul pentru a lucra lejer și rapid. Prin modul de aranjare a mobilierului și a ustensilelor vă puteți asigura ușor accesul la acestea. Modul de amenajare rămâne la latitudinea dumneavoastră însă în ceea ce privește dotările există și aici câteva reguli pe care trebuie să le respectați. Astfel, în bucătărie se va asigura necesarul obișnuit:



Bucătărie cu spațiu pentru servirea mesei

- ✔ mobilă de bucătărie;
- ✔ aragaz;
- ✔ frigider, eventual ladă frigorifică pentru păstrarea alimentelor congelate;
- ✔ o masă din lemn pentru operațiunile curente (tăiat, frământat, pus în farfurii);
- ✔ veselă, tacâmuri din inox;
- ✔ chiuvetă;
- ✔ recipient pentru depozitarea gunoiului;
- ✔ o hotă vă este de mare folos atât în timpul verii cât și iarna și în plus absoarbe mirosul care s-ar putea răspândi în camere și deranja oaspeții.

Toate vasele și paharele destiante servirii oaspeților vor fi în perfectă stare, adică fără ciobituri sau fisuri și trebuie să fie foarte curate.

Aparate care vă pot ajuta în activitate dar pe care le puteți achiziționa pe parcurs:

- ✔ aparat pentru prăjit pâine;
- ✔ cafetieră;
- ✔ grătar pentru interior;
- ✔ cuptor cu microunde.

Locul destinat servirii mesei este fie în interior, într-o încăpere spațioasă, fie afară, în curte, la umbra unei bolte de viță de vie, de exemplu.

Sfatul nostru

Utilizați fețe de masă din material textil vesel colorate! În nici un caz, din comoditate, nu folosiți fețe de masă din plastic – tip muşama.

Este recomandabil ca atunci când serviți masa, sub farfuria cu felul pregătit pentru consum să existe o farfurie mare, întinsă, care nu va fi folosită dar care are rolul de a proteja fața de masă. Coşul de pâine, acoperit cu un şervet alb de pânză, se aşază în centrul mesei, ca şi carafa sau cana de apă, solnița şi, eventual, o vază cu flori. Poziția mesei ar trebui să vă permită să ajungeți în spatele fiecărui oaspete şi să-i aşezați farfuria în față, fără să vă întindeți peste masă.

Mare atenție la servire! Farfuriile se prind de margine, cu degetul mare trecut puțin peste marginea farfuriei, pe direcția tangentă conturului acesteia (în nici un caz orientat spre interiorul farfuriei). Tacâmurile se prind cu trei degete, de mijloc; paharele se prind de la bază, indiferent dacă au sau nu picior. Debarasarea, ca şi servirea, se face în general prin partea dreaptă a oaspetelui. Excepție face manevrarea furculițelor şi a şervețelelor; acestea aflându-se în stânga oaspetelui şi nefiind permisă trecerea mâinii prin fața lui, pot fi puse şi ridicate de pe masă prin partea stângă.

De obicei, membrii familiei-gazdă iau masa separat. Clienții au la dispoziție o sală pentru masă numai a lor şi pot opta doar pentru unul sau două dintre cele trei mese ale zilei: micul dejun, prânzul şi cina. Esențial este să li se ofere feluri de mâncare pregătite în cea mai mare parte din produse simple, naturale, proaspete, obținute, dacă este posibil, chiar din gospodărie. De exemplu, pentru micul dejun se pot servi lapte de vacă, proaspăt muls, smântână, unt, miere şi gemuri făcute în casă. Felul întâi poate fi în trei-patru variante, pe bază de paste proaspete, făcute cu ouă din gospodărie sau pe bază de legume de sezon, folosind rețete tipice regiunii.

Felul doi poate fi oferit în două sau trei variante, pe bază de carne, cu garnitură de legume şi salată produse local. Vinurile şi celelalte băuturi alcoolice, pentru folosirea cărora nu e necesară vreo autorizație suplimentară, pot fi produse în propria fermă agricolă, dacă este cazul, sau în cele vecine. Turiştii apreciază atunci când aceste produse sunt obținute din vii pe care oaspeții le pot vedea în plimbările pe care le fac prin împrejurimi.

Trebuie de asemenea să fiți dotat pentru a putea servi prânzul şi cina chiar şi turiştilor români sau străini aflați întâmplător prin zonă. Folosiți sfaturile noastre prezentate în Anexa 3 a acestui capitol: „Bucătăria românească şi preferințele culinare ale turiştilor străini"!

Aranjarea mesei

La majoritatea unităților de alimentație publică, aranjarea mesei cuprinde următoarele operațiuni:

– alinierea şi fixarea meselor în salon;
– fixarea moltonului pe blatul mesei;

- aşezarea feţelor de masă;
- aşezarea naproanelor (şervet de dimensiuni mai mici aşezat peste faţa de masă);
- marcarea locului prin aşezarea unei farfurii întinse;
- aranjarea tacâmurilor;
- aranjarea paharelor;
- aranjarea farfuriei de pâine şi cuţitului pentru unt;
- aranjarea obiectelor de inventar mărunt;
- aranjarea şervetelor;
- aranjarea scaunelor;
- aranjarea mobilierului ajutător.

În cadrul unei **pensiuni,** aranjarea camerei de servire a mesei este cu mult mai simplă reducându-se la aranjarea feţei de masă, a tacâmurilor, paharelor, farfuriilor, obiectelor de inventar mărunt, a şervеţelelor şi a scaunelor. Există mai multe tipuri de aranjare a camerei de servire, şi anume:

- ✔ simplu
- ✔ clasic
- ✔ comandat
- ✔ pentru mic dejun englezesc
- ✔ pentru mic dejun continental.

Pentru mic dejun şi cină se realizează cele două forme de aranjare a camerei (mesei) de servire: simplu şi clasic.

Aranjarea în manieră simplă se face în felul următor: se aşterne faţa de masă (eventual napron), se marchează locul cu farfurie suport, se pun tacâmurile (cuţit şi furculiţă mari), se aranjează paharele (pentru apă) presărătoare pentru sare şi piper, scrumieră şi o vază cu flori.

Aranjarea în manieră clasică aduce în plus faţă de cea simplă: paharul de vin alb, o farfurie pentru pâine şi cuţit pentru unt.

Tot pentru mic dejun şi cină, în cazul **serviciului comandat,** se aranjează mesele în funcţie de meniul stabilit (tacâmuri şi pahare speciale) adăugând şi cartonaşul cu menţiunea „REZERVAT".

În cadrul pensiunilor se recomandă aranjarea camerei de servire simplă şi aici putându-se renunţa la napron şi la farfuria pentru marcarea locului. Se acceptă aici, ca în cazul unităţilor cu specific, veselă de pământ, tacâmuri din lemn, lipsa feţei de masă.

Se impun însă câteva precizări mai ales pentru pensiunile din clasa A:

- farfuria se așază în dreptul scaunului;
- cuțitele și lingurile se așază în dreapta farfuriei, cuțitele primele, cu lama spre farfurie, apoi lingurile cu concavitatea în sus;
- furculițele se plasează în stânga farfuriei, cu furcheții în sus;
- linguriţa pentru desert se aranjează spre centrul mesei, în fața farfuriei;
- paharele se așază pornind de la vârful cuțitului, de la cel mic spre cel mare;
- presărătorile și vazele de flori se pun spre centrul mesei;
- scaunele **nu** se așază sub marginea feței de masă.

Pentru a afla ce preparate pot consuma, oaspeții vor consulta o listă de preparate și băuturi.

În cazul unităților mari de tip restaurant, aceste liste trebuie să conțină denumirea unității, numărul de telefon, adresa și orele de funcționare. Grafica în care sunt realizate trebuie să fie atrăgătoare, plăcută, să semnifice tradiția unității. Trebuie scrise pe hârtie de calitate, suficient de tare. Dimensiunea lor trebuie să le permită o manevrare ușoară la masă; formatul să fie simplu, cu margini și spații adecvate, care să permită o lecturare ușoară.

Este util de exploatat spațiul care reține atenția sau sensul de citire a unei liste. Aceste spații cu efect multiplicator sunt precizate în cazurile listelor cu o pagină, cu 2 pagini sau cu 3 pagini.

Preparatele și băuturile se trec în listă cu denumirea lor completă, corectă, așa cum sunt recunoscute în gastronomia națională și internațională, fără modificări sau adaptări.

Listele vor fi scrise corect gramatical, fără ștersături și adăugiri (cu pixul sau la imprimantă), iar în afară de limba română, textul să fie tradus în cel puțin o limbă de circulație internațională.

În cazul pensiunilor, listele de preparate și băuturi pot fi întocmite mult mai sumar, dar nu trebuie să se facă rabat de la calitate, corectitudine și aspect. Chiar dacă lista nu este decât un fluturaș sau o foaie de hârtie scrisă de mână, aceasta trebuie să fie scrisă corect, fără ștersături sau pete, curată, cu un aspect plăcut și mai ales expusă într-un loc cu vizibilitate maximă. Lista va cuprinde denumirile preparatelore care se vor servi în cursul unei zile și băuturile aferente.

De asemenea, la completare se va respecta ordinea de servire a preparatelor, specifică oricărei liste: gustări calde și reci, preparate lichide astfel cum sunt notate în continuare:

1. a) supe, creme, consomme-uri;
   b) ciorbe, borșuri;
2. preparate din pește, antreuri calde și reci;
3. preparate de bază (cu garnituri, salate, sosuri);
4. brânzeturi, deserturi (de bucătărie sau de cofetărie, patiserie);
5. fructe.

În ceea ce privește băuturile, ordinea de prezentare într-o listă este următoarea:

1. băuturi aperitiv;
2. vinuri ;
   a) albe seci;
   b) demiseci; rose, roșii;
   c) vinuri dulci, licoroase);
3. băuturi digestive;
4. berea și vinurile spumoase, spumante și șampania care se pot servi pe tot parcursul mesei nu au un loc anume stabilit în listă;
5. cafea și ceai rece sau cald;
6. diverse tipuri de cocteiluri.

Deşi în cadrul pensiunilor se va putea folosi un singur tip de listă de preparate şi băuturi, multe dintre unităţile de alimentaţie publică, în funcţie de categorie, folosesc mai multe tipuri de liste. În continuare vom menţiona câteva dintre acestea:

- listă pentru micul dejun;
- listă de bar;
- listă de vinuri;
- listă pentru serviciul la cameră (room-service);
- listă de preparate;
- listă de băuturi;
- listă de preparate şi băuturi.

La redactarea acestor liste se are în vedere, de către cei care le întocmesc, următoarele aspecte:

- satisfacerea dorinţelor şi necesităţilor turiştilor;
- prezenţa copiilor;
- regimuri alimentare;
- principii nutritive;
- specificul zonei;
- anotimpul;
- posibilităţile reale ale gazdei;
- abilitatea de bucătar a gazdei;
- naţionalitatea turiştilor;
- religia turiştilor;
- numărul de turişti şi capacitatea camerei de servire;
- rentabilitate.

Gazda unei pensiuni trebuie să aibă discuţii prealabile întocmirii listei cu turiştii, încercând să afle preferinţele culinare ale acestora, eventualele probleme de sănătate de care va trebui să ţină cont în realizarea meniului zilnic, dietă, obiceiuri culinare etc. Este de preferat ca meniul unei mese să se stabilească de către turişti, din lista de preparate posibile, la masa anterioară sau cu câteva ore înaintea unei mese, pentru a da gazdei timpul necesar pregătirii preparatelor.

Amenajarea sufrageriei

Sufrageria este spaţiul destinat turiştilor, unde ei ar putea petrece cea mai mare parte a timpului. Puteţi repartiza sufrageriei o utilizare exclusivă, sau poate face parte din dotarea accesibilă tuturor. Amenajarea acestui spaţiu are în vedere activităţile care urmează a fi desfăşurate aici. În acest scop se are în vedere:

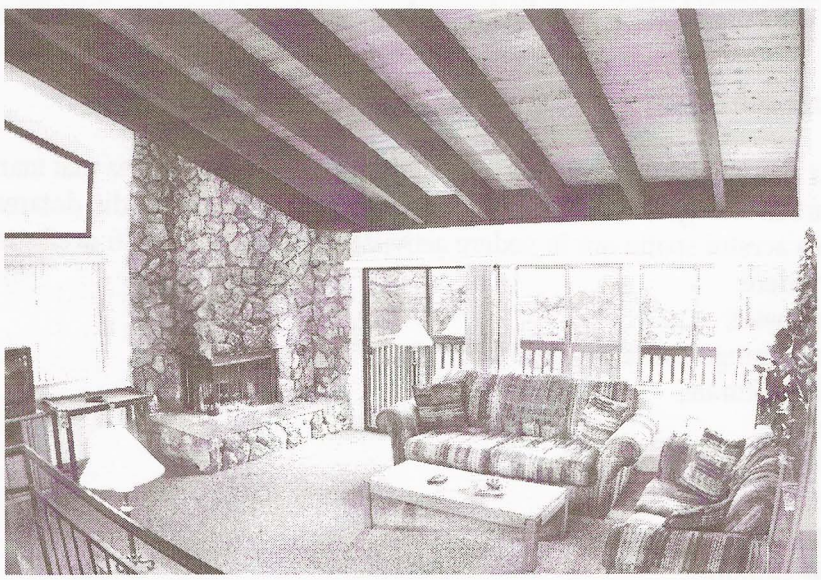
- servirea mesei;
- vizionarea programelor TV sau video;
- activităţi culturale;
- bibliotecă;
- conferinţe;
- discuţii;
- activităţi comerciale;
- birou de primire.

Este recomandabil ca acest spațiu să fie cât mai extins, să fie compus din locuri amenajate pentru grupuri de persoane. În acest fel, se poate crea o atmosferă intimă, plăcută, destinsă.

Astfel, pereții pot fi decorați cu diplome, cu tablouri reprezentând peisaje locale, icoane sau se pot agăța măști, alte obiecte deosebite, fără însă a încărca foarte tare decorul. Pentru a completa atmosfera relaxantă vă sfătuim ca la zugrăvirea pereților să alegeți culori pastelate, calde.

Pardoseala poate fi din lemn masiv sau din gresie, eventual fără covoare și preșuri, pentru a permite o curățare rapidă și eficientă. Dar, la începutul acestei afaceri, vă puteți mulțumi și cu punerea în funcțiune a vechii sobe de teracotă sau a căminului.

Mobilierul principal va cuprinde o masă masivă de mai multe persoane, cu suficiente scaune. Pe lângă pereți se pot amplasa scrinuri, vitrine sau biblioteci. Canapelele și fotoliile pot completa dotarea și trebuie dispuse astfel încât să permită accesul la televizor. Încercați să nu aglomerați piesele de mobilier și nici cele ornamentale. Vă îngreunează menținerea curățeniei și dau un efect obositor de lipsă de bun-gust. Întregul mobilier trebuie să fie menținut în perfectă stare. El se poate realiza pe comandă sau se poate procura de la producători specializați. Ați putea îmbina în mod fericit o ofertă locală (masa din sufragerie, jilțuri, scrinuri) cu una de mobilier de birou modern.



Ce presupune amenajarea exterioară a unei pensiuni

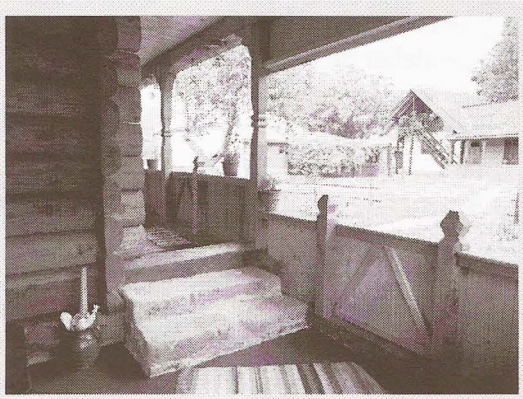
Amenajarea exterioară presupune organizarea spațiilor din afara casei, precum și a clădirilor anexe. Iată care sunt spațiile exterioare și ce amenajări pot fi făcute:

- **Spații de acces, alei** decorate cu plăci din piatră și flori
- **Spații de parcare.** Acestea nu trebuie să aibă caracteristici particulare. Este suficient un spațiu, chiar și neasfaltat, de aproximativ 100 mp, în care clienții să-și poată parca mașina, evitând astfel staționarea pe marginea drumului, în poziții periculoase, mai ales dacă accesul în centru se face dintr-o stradă lăturalnică, de obicei slab iluminată.

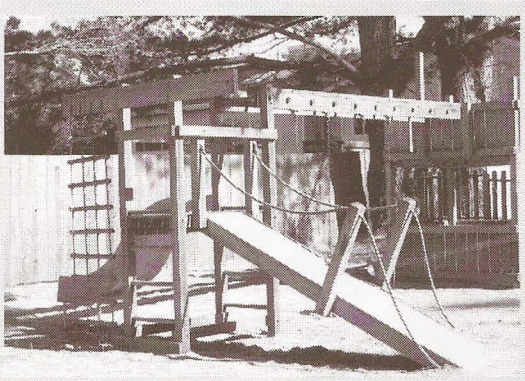
- **Spații de odihnă:**
  - Balansoare, leagăne, hamacuri amplasate între pomi fructiferi, sub boltă de vie etc.
  - Chioșcuri/cupolă din lemn sau pânză, cu bănci, mese, șezlonguri etc.
  - Terasa care poate fi amenajată pentru diverse activități:
    - servirea mesei la aer;
    - servirea desertului, a cafelei sau a unor băuturi răcoritoare sau alcoolice;
    - primirea oaspeților cu mici atenții;
    - joacă sau studiu pentru copii;
    - lectură, jocuri de societate

Mobilierul specific poate să conțină: scaune de terasă (din PVC sau lemn), mese joase sau mese înalte de terasă, scaune joase, hamace, șezlonguri. O piesă de efect poate fi o masă țărănească joasă, de formă rotundă, împreună cu scăunele specifice (de exemplu, o masă din lemn cu trei picioare).

În cazul pensiunilor rurale, prispa (pridvorul) este un element specific arhitecturii populare și poate fi valorificat prin amenajare.



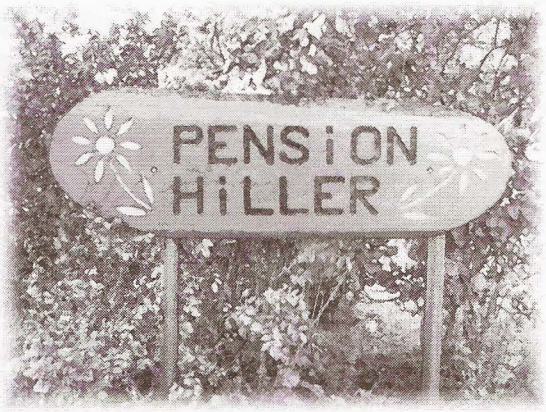
- **Spații de sport:**
  - teren de fotbal sau basket
  - teren de badminton/tenis/ping-pong
  - rampă pentru trageri cu arcul
  - poligon pentru trageri cu arme (cu aer comprimat).



- **Spații de joacă pentru copii:**
  - groapă de nisip
  - piscină pentru copii (demontabilă)
  - grătare pentru plajă (proiect mic).

- **Spații de producție** (pentru pensiunile turistice rurale sau pensiunile agroturistice):
  - grădină de legume.

- ciupercărie
- volieră pentru păsări
- crescătorie de iepuri sau alte animale mici
- grajd pentru vaci/cai/ponei
- saivan pentru oi, capre sau struți etc. (în funcție de specificul local).



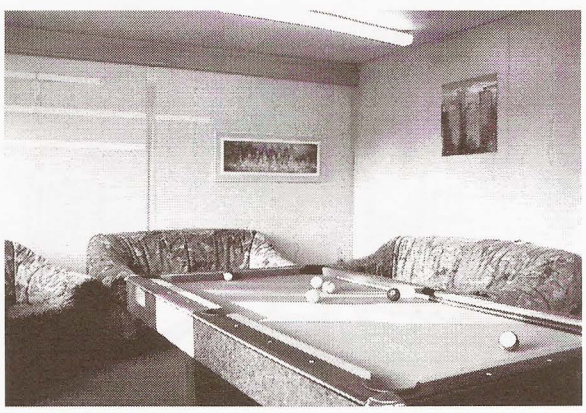
Amenajarea exterioară ar presupune în plus, pentru a face mai vizibilă pensiunea și pentru ca oaspeții să ajungă ușor la destinație, instalarea unor indicatoare pe șoseaua de acces și la intrare.

Clădirea anexă presupune, de asemenea, amenajarea următoarelor spații:

- grup de agrement și sport
- grup de relaxare și tratament (saună, piscină, bază de tratament)
- grup de activități lucrative (în special pentru pensiunile turistice rurale și agroturistice)
  - atelier de tâmplărie/dogărie
  - atelier de olărit
  - atelier de țesut/războaie etc.
  - sere de legume sau flori
  - cramă , distilerie.

Amenajarea spațiilor pentru sport și agrement

În cadrul pensiunii dumneavoastră se pot desfășura o serie de activități atrăgătoare pentru turiști. Acestea individualizează oferta dumneavoastră și, în același timp, o deschid și pentru turiști cazați la alte pensiuni aflate în aceeași localitate. Pentru aceasta, serviciile pe care le oferiți trebuie să fie popularizate.



Într-un spațiu acoperit de câteva zeci de metri pătrați, dar chiar și în aer liber, puteți organiza activități diferite:

- jocuri la masă (tenis de masă, biliard);
- jocuri în sală (badminton, tenis, volei, volei cu piciorul, baschet);
- sporturi orientale (judo, yoga);
- tir cu arcul (poligon);
- tir cu arma cu aer comprimat (poligon);
- dansuri moderne și populare;
- alte activități sportive: fitness, sală de forță.

Sala va fi dotată cu un sistem adecvat de iluminare şi aerisire, precum şi cu aparatură corespunzătoare. Un televizor cu video şi o combină muzicală ar putea completa oferta pentru o sală de vizionare (eventual cu proiector video). Tot aici poate funcţiona o bicicletă ergonomică.

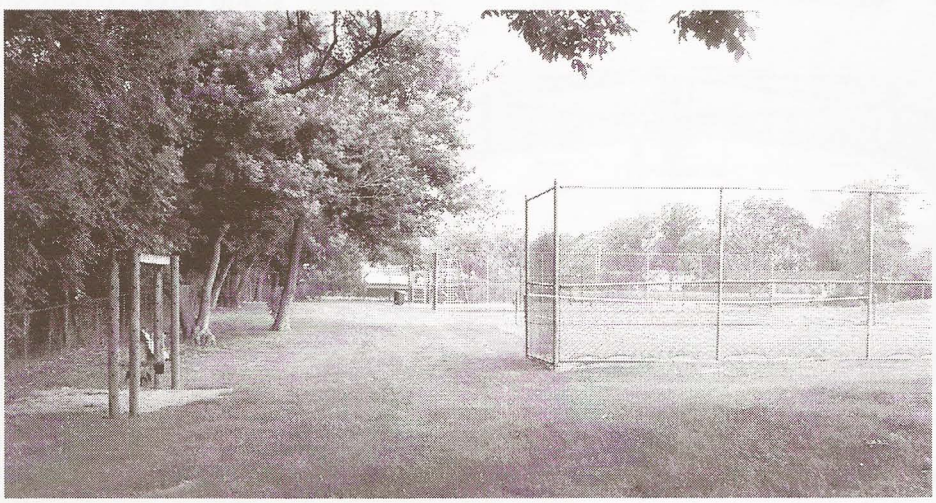
Cum se amenajează terenurile sportive din spaţiile exterioare sau din clădirile anexe

Amenajarea unui teren viran, în apropierea locuinţei, necesită, în prealabil, o studiere a naturii solului, în funcţie de care se vor stabili apoi lucrările ce trebuie executate. Cel mai potrivit este terenul uscat, cu pământ negru, puţin nisipos, ce permite scurgerea rapidă a apei de ploaie. Recomandăm, totuşi, să se evite amenajările de terenuri sportive dacă acestea nu îndeplinesc condiţiile necesare de igienă, respectiv dacă sunt situate în apropierea surselor de fum, gaze, emanaţii chimice, mirosuri puternice etc. Se vor evita şi terenurile aflate în imediata apropiere a unor maluri care se pot surpa.

Terenuri cu zgură – se realizează prin presarea cu tăvălugul a unui strat de circa 5 cm de zgură, deasupra stratificaţiilor de pietriş, argilă şi nisip. Întreţinerea terenului cu zgură necesită operaţii permanente de greblare, netezire, măturare, tăvălugire, împrospătare a suprafeţei cu praf de zgură.

Pe acest teren se pot desfăşura următoarele jocuri: badmington, tenis.

- *Badmintonul* este un sport îndrăgit şi la îndemâna oricărui tânăr sau vârstnic. Terenul pentru joc se va putea amenaja pe orice suprafaţă disponibilă, cu condiţia să fie netedă şi bine curăţată.
- Un teren de *tenis* are dimensiunile de 8,23 x 23,77 m pentru probele de simplu, înscris într-un teren de 18,27 x 36,57 m, şi 10,97 x 23,77 m pentru probele de dublu, înscris într-un teren de 20,21 x 39,62 m.



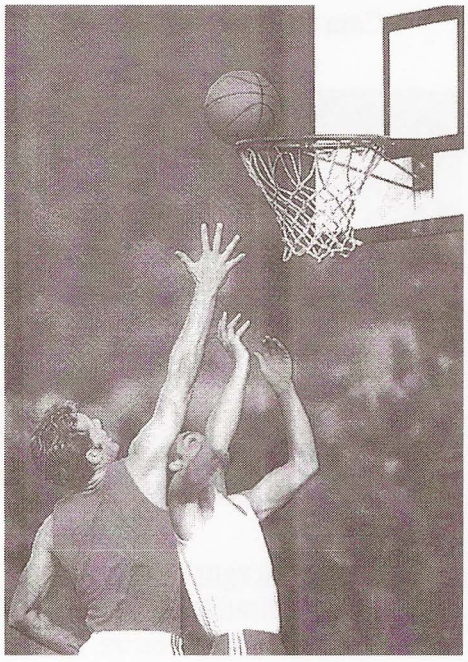
Terenuri cu iarbă (gazonate) – Pentru amenajare este necesar să asiguraţi un strat de pământ vegetal de 20-30 cm grosime, care se aşază deasupra solului natural şi care se însămânţează, folosindu-se circa 300 kg seminţe la hectar. Operaţia de semănare se face manual, pe timp fără vânt, primăvara sau toamna până în luna septembrie, după o ploaie a cărei apă a pătruns circa 4 cm în sol.

Pe acest teren se pot desfăşura următoarele jocuri: fotbal, rugby, handbal, tir cu arcul etc.

- *Fotbalul* se poate juca nu numai pe acest teren gazonat, ci şi pe un teren de bitum sau chiar din beton.

- *Tirul cu arcul* se desfăşoară pe terenuri care să permită amplasarea ţintelor la anumite distanţe. Ţintele sunt fixate pe un panou înclinat la 15^0, la o înălţime de 1,30 m de la sol.

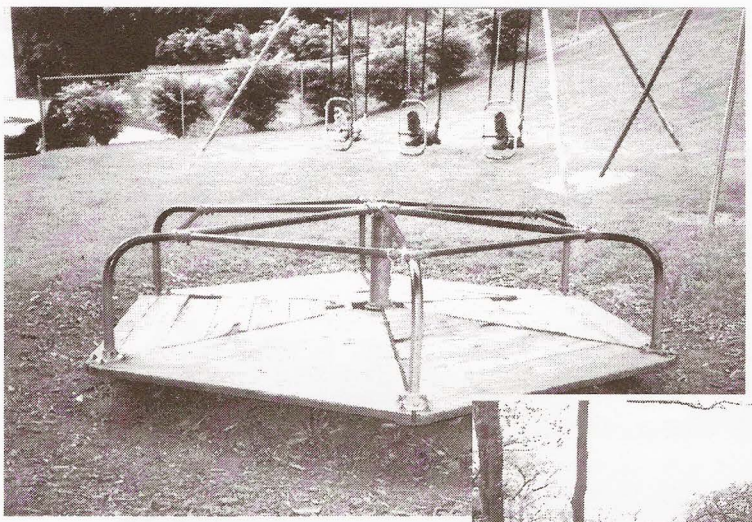
Terenuri de beton – Prezintă avantajul că, odată realizate, nu necesită activităţi permanente de întreţinere şi se pot folosi, la scurt interval de timp, chiar după o ploaie puternică.



Este un teren pe care se pot juca: tenis, volei, handbal, baschet.

- B*aschetul* este un joc preferat de multe persoane de diferite vârste. Suprafaţa terenului pe care se poate desfăşura acest joc are dimensiunile regulamentare de 14 x 26 m. Pentru copii, dimensiunile terenului sunt de 12 x 20 m. Amenajarea se poate face şi pe un teren de zgură. Terenul de baschet este prevăzut cu doi stâlpi din metal, lemn sau beton, pe care sunt fixate panourile. Fiecare panou are câte un inel metalic, de care este fixat coşul din plasă de sfoară.
- *Popice.* O pistă de popice se poate amplasa fie în clădirea-anexă, fie în spaţiile exterioare. Aceasta se execută din lemn, mozaic, bitum (asfalt) şi are următoarele dimensiuni: 19,50 m lungime şi 1,50 m lăţime.

Alte posibilităţi de agrement pentru spaţiile exterioare



Leagăn rotitor

Un colţ din spaţiul exterior poate fi amenajat cu utilaje simple pentru copii. Acestea pot fi montate într-un spaţiu verde, cu nisip sau combinat.

- *Leagăn simplu*
- *Leagăn rotitor*
- *Balansoar*
- *Construcţii diverse din lemn*

Pentru adulţi se poate organiza un serviciu de închiriere biciclete destinat plimbărilor de agrement. Depozitarea acestora se va face într-un mic spaţiu acoperit pentru o bună protecţie a bicicletelor.

Construcţii din lemn

Sfatul nostru

Pentru a avea un succes cât mai mare în conducerea unei afaceri în domeniul turistic trebuie să acordați atenție maximă aspectului pensiunii dumneavoastră încă din faza de proiectare sau în proiectele de reabilitare a clădirilor existente. Acolo unde este posibil, este indicat să exploatați cât mai mult spațiul verde. Dacă nu aveți această posibilitate, folosiți la maximum balcoanele pe care să le înfrumusețați cu cât mai multe plante ornamentale.

Amenajarea grupului de relaxare și tratament

Grupul de relaxare și tratament se poate amenaja în clădirile-anexă și parțial în exterior. Aceasta poate fi prevăzut cu aparatură destinată unor proceduri de recuperare sau de întreținere a sănătății.

O variantă de utilare poate avea în vedere băi de plante. Acestea pot fi oferite în căzi simple, în spa sau jacuzzi. Amestecurile de plante folosite pot proveni din flora locală și vor fi alese corespunzător afecțiunilor de tratament ale pacienților. Recomandările de utilizare pot fi formulate de către un specialist, colaborator al pensiunii.

Se pot aplica și tratamente prescrise de medici din orașele de proveniență ale clienților. Procedurile trebuie să fie conforme unor standarde de servicii de fizioterapie acceptate de Ministerul Sănătății. Personalul, de asemenea, trebuie să aibă o calificare și o specializare recomandate de Ministerul Sănătății. Este recomandabilă colaborarea și supravegherea medicală de specialitate (fizioterapie etc.). Tratamente specifice de fizioterapie se pot aplica în măsura dotării cu aparatură specifică (ultrasunete continuu, diadinamice etc.). O astfel de dotare poate deservi turiști din întreaga localitate și chiar localnici. Din acest punct de vedere, o bună promovare a pensiunii dumneavoastră va asigura o valorificare superioară a capacității de tratament.

O piscină, eventual cu posibilitatea de încălzire a apei, permite înotul în orice sezon. Ea poate fi prevăzută cu o terasă deschisă pe vreme bună. Dotarea cu sisteme de filtrare, de control al calității apei sau cu generator de valuri, fac oferta deosebit de tentantă prin calitate. Va fi cu certitudine preferată bălților insalubre și periculoase unde s-ar putea face baie.

Pentru copii se pot amenaja mici piscine, demontabile, cu apă puțină și ușor de încălzit la soare. Se vor evita astfel pericolele de înec și de îmbolnăvire, oferindu-le în pensiune o preocupare plăcută.

În momentul achiziționării unei piscine vă sfătuim să aveți în vedere următoarele caracteristici:

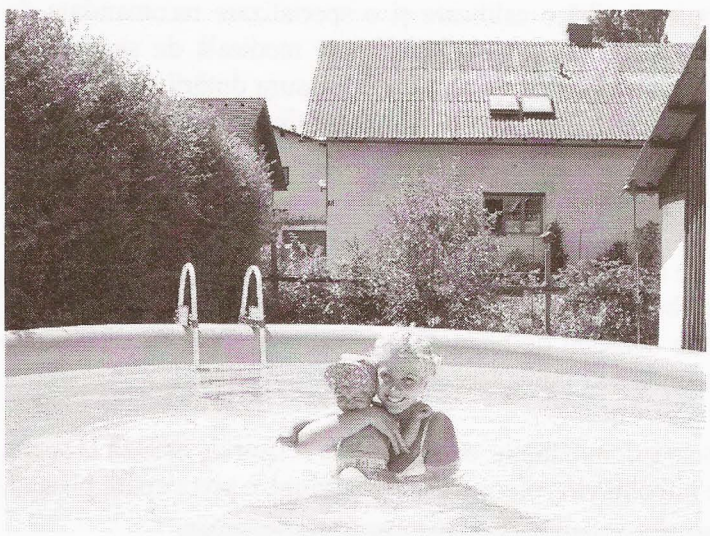
- Calitatea suprafeței bazinului (cele din beton trebuie vopsite periodic cu vopsele speciale, ori placate cu vitroceramică, ceea ce duce la cheltuieli suplimentare importante).
- Etanșeitatea și durata de viață a bazinului (cele din oțel acoperite cu folie de plastic pot fi ușor deteriorate la cea mai mică neglijență din partea utilizatorului).
- Capacitatea instalațiilor și echipamentelor de filtrare și purificare a apei (trebuie ținut cont de volumul de apă din bazin, de numărul de utilizatori dintr-o zi, precum și de calitatea apei ce alimentează bazinul).

Atenție

E important de știut că apa netratată implică riscuri biologice provocate de prezența ciupercilor, bacteriilor sau virușilor, și riscuri chimice cauzate de prezența în apă a componentelor formate prin reacția dezinfectanților cu transpirația oamenilor.

În cazul în care vă decideți să investiți în construirea unei piscine, puteți să optați pentru următoarele variante de montare: suprateran, semiîngropat sau îngropat și acoperit.

Locul pentru amplasarea piscinei dumneavoastră trebuie ales în funcție de traiectoria razelor solare, intimitate și confort. Înainte de a stabili locul de amplasare a piscinei, verificați ca nici o rețea electrică, telefonică sau de termoficare să nu străbată această suprafață.



Piscinele pot fi realizate și cu pereți izolați termic (spumă poliuretanică sau vată minerală). Cele izolate pot fi folosite împreună cu o instalație de încălzire din luna martie până în luna octombrie. Dacă sunt și acoperite, sezonul de folosire se extinde pe durata întregului an.

Puteți lua în calcul și constuirea unei saune. Investiția este mare, însă avantajul este că puteți recupera suma investită atât prin intermediul propriilor turiști, cât și prin utilizarea saunei de către turiștii cazați în alte pensiuni care nu dispun de o astfel de dotare de lux.

Saunele sunt construite din panouri modulare astfel încât se pot obține diverse dimensiuni ale acestora. Dumneavoastră puteți obține sauna care se potrivește exact spațiului pe care îl aveți disponibil. Panourile modulare sunt construite din pereți dubli, izolați între ei cu o izolație specială pentru a evita condensul. În acest fel, lemnul nu-și modifică forma și proprietățile în prezența

aburului (nu se umflă, nu mucegăieşte). Elementele saunei se montează corespunzător pe cadrul podelei şi sunt fixate strâns când se pune tavanul saunei. Nu sunt necesare cuie şi unelte pentru asamblare. O instalare completă durează 2-3 ore şi poate fi realizată de orice specialist în domeniul tâmplăriei.

Saunele nu strică structura existentă a clădirii. Fiind construite din panouri modulare, ele pot fi demontate cu uşurinţă şi transportate într-un alt loc dacă este nevoie (casă nouă), ţinându-se cont de faptul că trebuie lăsat un spaţiu de 2-5 cm între pereţii camerei în care se montează. Aceasta permite ventilarea şi astfel prevenirea condensului.

La instalare, construcţia din lemn a saunei trebuie impregnată cu o soluţie pentru protecţia împotriva mucegaiului, ciupercilor, deformărilor din cauza aburului. Băncile rabatabile se vor spăla regulat (în funcţie de cât de mult este utilizată – o dată la 1-3 luni). Se va folosi apă călduţă şi un detergent care nu irită pielea.

Serviciile de sănătate pot fi oferite oaspeţilor şi în spaţiile închiriate de aceştia pentru cazare. Aici se pot monta la cerere aparate speciale, accesibile pe întreaga durată a vacanţei. Printre acestea pot figura:

- lămpi cu raze ultraviolete pentru tratamente
- diverse aparate şi accesorii de masaj
- biciclete ergonomice
- mini-lampă cu ultraviolete pentru bronzat
- aparat cu vibratoare pentru băi la picioare
- covoare rulante
- alte aparate şi accesorii solicitate de oaspeţi
- cântar de baie pentru persoane

Este adevărat că unele dintre dotări necesită eforturi financiare deosebite. Pentru a reduce aceste eforturi luaţi în calcul şi posibilitatea de a închiria aceste aparate sau de a achiziţiona unele la mâna a doua.

Un mijloc de atracţie – grupul de activităţi creative

Pentru majoritatea turişilor sosiţi la pensiune o parte dintre aspectele vieţii locuitorilor, în special a celor de la sate, le sunt inedite. Cu ce i-aţi putea surprinde şi atrage în acelaşi timp? Iată câteva sugestii pe care le puteţi dezvolta chiar dumneavoastră deoarece pentru unele dintre ele nu este necesară o specializare anume, iar pentru altele aveţi deja îndemânarea cerută.

- **Olărit, prelucrarea lemnului, a sticlei, picturi pe icoane** etc. Comercializarea acestor produse se poate face fie în cadrul pensiunii, fie la târgul săptămânal. Turiştii sunt încântaţi să mai achiziţioneze un suvenir.

- **Ţesutul de covoare, cergi, carpete** în stil zonal şi vopsirea acestora în mod natural. Covoarele sau cergile realizate servesc în primul rând decorării interioare a pensiunii, dar pot fi şi comercializate.

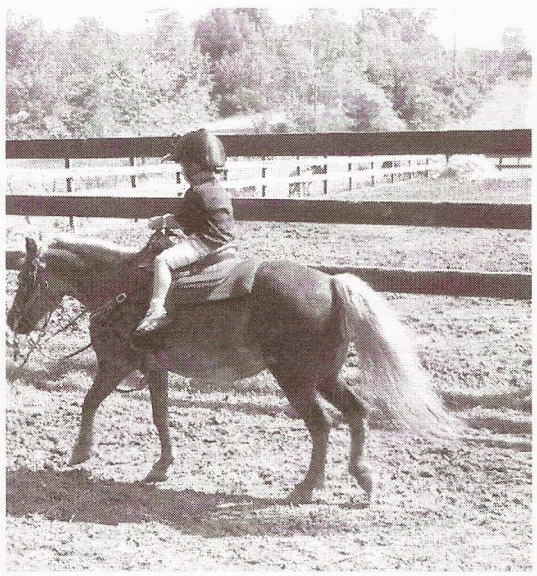
- **Realizarea de mărgele mileuri sau alte obiecte decorative.** Foarte atractive şi căutate sunt goblenurile.

- **Confecţionarea de pălării, coşuri, alte obiecte împletite**

Turiştii străini, în special, sunt mari amatori de astfel de obiecte, cu condiţia să fie create în stil tradiţional.

- **Creşterea păsărilor decorative sau pentru ouă şi carne:** păuni, bibilici, prepeliţe, fazani, porumbei sau a celor mai neobişnuite ca de exemplu struţul. De la păuni se pot folosi penele, de la bibilici, fazani şi porumbei se folosesc ouăle, carnea şi penele. De la struţ se valorifică totul: carne, ouă, pene, piele şi chiar oasele. În plus, o astfel de fermă va fi deosebit de atractivă pentru turişti.

- **Creşterea animalelor:** vaci, oi, capre şi prelucrarea laptelui obţinut. De asemenea, se pot creşte ponei sau iepuri care vor constitui pe departe deliciul copiilor. Dacă aveţi un cal puteţi conduce turiştii să facă un tur al satului călare.



- **Cultivarea de arbuşti fructiferi:** zmeură, mure, afine, cătină, sau a arborilor exotici: kiwi, smochini etc., în funcţie de zona de amplasare a pensiunii.

- **Cultivarea viţei de vie.** O cură cu struguri culeşi chiar din vie este sănătate curată. Degustarea mustului este din nou o atracţie irezistibilă.

- **Apicultura.** Mierea este un produs foarte căutat atât de cei sănătoşi, cât şi de persoane cu diverse afecţiuni. Oferiţi-le un produs 100% natural şi vor fi clienţii dvs. fideli.

Orice om gospodar poate să asigure astfel o parte din alimentele necesare familiei sau să îşi completeze veniturile din comercializarea produselor rezultate din activităţile enumerate mai sus.

Oaspeţii pot fi atraşi să participe la aceste activităţi. De exemplu pot încerca să realizeze o farfurie sau o cană din lut. Pot, de asemenea, să hrănească păsările sau animalele la o anumită oră din zi primind în prealabil recomandările dvs. Vor fi cu siguranţă foarte încântaţi să facă un şirag de mărgele sau mărţişoare, dacă îi arătaţi cum. O altă activitate plăcută poate fi culesul de mure, din care ulterior, împreună cu gazda, să prepare o delicioasă dulceaţă.

Cei care deţin stupi trebuie însă să fie atenţi la protecţia turiştilor.

CARE SUNT ACTIVITĂȚILE DE CURĂȚENIE ȘI ÎNTREȚINERE A SPAȚIILOR

Funcționalitatea unei unități de cazare presupune asigurarea condițiilor necesare închirierii spațiilor de cazare la orice oră din zi sau noapte. Pentru ca aceste spații să fie permanent în bună stare de funcționare este necesar să fie îngrijite zilnic de către angajații pensiunii. De asemenea, este recomandabil ca administratorul să verifice zilnic:

- modul de prezentare a spațiilor exterioare:
  - spațiul de parcare;
  - curtea interioară;
  - spațiile verzi;
  - fațada pensiunii;
  - grupurile sanitare comune etc.;
- modul de funcționare a instalațiilor tehnico-sanitare și a echipamentelor întregii pensiuni;
- modul de prezentare din punctul de vedere al curățeniei în următoarele spații:
  - spațiile anexă (scări de serviciu, birouri etc.);
  - spațiile de cazare (în prezența lucrătorului care asigură și efectuează curățenia în aceste camere), menționându-se observațiile necesare pentru a se lua măsuri operative pentru remedierea lor;
- în plus, acesta va asigura:
  - materialele și ustensilele necesare pentru efectuarea și întreținerea curățeniei;
  - materialele de protecție a muncii pentru lucrătorii de la curățenie;
  - îmbrăcămintea (uniformele de lucru pentru personal.

Îndeplinirea condițiilor de curățenie cade în sarcina uneia sau a mai multor persoane care răspund de acest segment. Se va acorda o atenție deosebită acestui aspect. O curățenie desăvârșită este primul lucru care va influența pozitiv potențialii clienți.

În vederea efectuării corecte a procesului de curățenie și întreținere a spațiilor, proprietarul pensiunii va organiza această activitate astfel încât să acopere obligatoriu următoarele faze:

1. asigurarea necesarului de materiale și ustensile;
2. efectuarea procesului propriu-zis de curățenie;
3. verificarea modului de prezentare a spațiilor.

1. Asigurarea necesarului de materiale și ustensile

Aprovizionarea cu materiale și ustensile necesare pentru efectuarea curățeniei se face pe măsură ce stocul scade, se deteriorează sau se uzează. La aprovizionare se vor alege materii prime eficiente și ustensile rezistente.

2. Efectuarea procesului de curățenie și întreținere

Procesul de curățenie în cadrul unei pensiuni turistice de mici dimensiuni este relativ simplu. În ceea ce privește unitățile mai mari, întregul proces trebuie realizat în mod sistematic pentru a fi eficient. Noi prezentăm varianta cea mai complexă de la care se poate porni, astfel încât prin eliminarea anumitor operațiuni se ajunge la cea simplă, folosită de pensiunile mici.

Astfel, lucrătorii sunt repartizați să răspundă de curățenia tuturor spațiilor, precum și de igienizarea acestora – operații care vor fi făcute zilnic sau ori de câte ori este cazul. Organizarea întregii activități trebuie să aibă în vedere ordonarea curățeniei în funcție de timp și de spațiu, astfel:

Spațiile exterioare. La începerea programului de lucru (respectiv la primele ore ale dimineții), primele spații care se curăță sunt: scările exterioare, spațiile din fața intrărilor, trotuarele, spațiile de parcare, spațiile verzi din jurul pensiunii și căile de acces. Așadar, se strâng eventualele resturi menajere, se mătură, se spală cu jeturi de apă pavajul, marmura, asfaltul și se udă spațiile verzi și florile. Iarna se îndepărtează zăpada și gheața pentru a nu se produce accidente neplăcute.

Atenție

La acea oră turiștii dorm încă. Toate aceste operații se vor executa evitând a face zgomot.

Spațiile interioare sunt compuse din spații de folosință comună, spații de circulație și spații de cazare. În cazul spațiilor interioare se începe curățenia cu:

- **Spațiile de folosință comună.** În cadrul acestor spații intră: holuri, saloane pentru televizor sau jocuri, paliere, grupuri sanitare etc.

Pentru curățarea eficientă și rapidă a acestor spații vă recomandăm să parcurgeți următorii pași:
- golirea scrumierelor dispuse în holuri și salon;
- strângerea resturilor menajere;
- ștergerea prafului de pe plafoane, pereți, mobilă etc.;
- aspirarea mochetei, covoarelor sau carpetelor;
- spălarea pardoselei;
- aranjarea mobilierului conform ordinei stabilite;
- îngrijirea plantelor ornamentale.

Pentru efectuarea curățeniei la grupul sanitar comun este necesar să se folosească materiale și ustensile adecvate. Lucrătoarea care efectuează curățenia se va proteja folosind un halat, mănuși din cauciuc și încălțăminte din plastic. Va verifica întâi modul de funcționare și prezentare a instalațiilor și va înregistra eventualele nereguli.

Apoi va goli coșurile de hârtii și va prepara o soluție de apă caldă cu detergenți. Cu această soluție va șterge pereții, tâmplăria și obiectele sanitare. După această curățire superficială pentru dezinfectare se vor folosi soluții speciale pentru vasul WC, pisuar, chiuvetă. Se curăță și se dezinfectează și pardoseala, apoi totul se limpezește cu ajutorul unui furtun care a fost montat la robinet.

Folosind cârpe din molton sau ustensile speciale se lustruiesc toate suprafețele și obiectele din grupul sanitar.

Totul strălucește de curățenie, iar aerul este parfumat. Nu mai rămâne decât să fie așezată hârtia igienică, hârtia-prosop, săpunul solid sau lichid.

Pe parcursul zilei este necesar a se menține curățenia la grupul sanitar comun și a se verifica existența consumabilelor.

● În **spațiile de circulație**, compuse din coridoare de acces sau scări, se mătură sau se aspiră dacă există mochetă sau covoare. Dacă acestea sunt prevăzute cu parchet sau gresie se curăță folosind mopul și substanțe adecvate.

● Turiștii au eliberat camera și puteți efectua acum curățenia și în **spațiile de cazare**. Curățenia în aceste spații va fi terminată până la ora prânzului. Poate aveți și camere care nu au fost închiriate. Acestea necesită doar câteva retușuri sumare (aerisire, ștergerea prafului etc.). Aveți camere care au fost eliberate și care urmează să fie pregătite pentru închiriere și camere închiriate ai căror turiști sunt plecați un anumit timp.

Ce aveți (lucrătoarea) de făcut în cazul pregătirii camerei pentru închiriere?

Înainte de începerea curățeniei, camerista trebuie să-și pregătească (să aibă în dotare) toate materialele și ustensilele necesare și de asemenea să știe exact ce are de făcut în fiecare cameră a pensiunii.

Apoi ea verifică dacă într-adevăr camera este liberă, prin bătăi repetate în ușă, așteptând răspuns. În cazul în care este un răspuns, ea cere scuze și anunță șeful pensiunii, fără a angaja vreo dispută cu turistul.

Dacă nu primește nici un răspuns din interior, lucrătoarea descuie ușa și lasă un semn distinctiv, care să arate că în acea cameră se lucrează. Deschide ferestrele pentru aerisire și verifică dacă nu sunt obiecte uitate în cameră.

În cazul în care găsește obiecte uitate de persoanele găzduite le predă proprietarului pensiunii, care le înregistrează într-un registru special destinat acestor operații.

După aceea se verifică existența eventualelor prejudicii materiale produse de turiști (și dacă se constată, se aduc la cunoștință șefului pensiunii pentru recuperarea lor). Este importanant a se verifica apoi buna funcționare a instalațiilor, aparatelor, a dotărilor interioare și mobilierului, închiderea și deschiderea ferestrelor și ușilor. Toate defecțiunile se aduc la cunoștință șefului pensiunii pentru remedierea lor.

Apoi lucrătoarea trece la curățenia propriu zisă și strânge într-o pungă din plastic toate resturile menajere din cameră. Desfață patul, iar lenjeria de pat, împreună cu prosoapele din baie folosite, le pune în sacul de lenjerie murdară. Aspiră sau mătură suprafețele exterioare – terasa sau balconul – spală și dezinfectează balustrada, rama exterioară a ferestrei și a ușii de la balcon, spală și curăță pavimentul balconului.

Apoi pune la fereastră sau pe terasă pernele și păturile pentru o mai bună aerisire.

Aspiră, de sus în jos pereții, draperiile, perdelele camerei (această operație se face periodic la două săptămâni maximum o lună). Se îndepărtează praful prin aspirare din saltele, de pe scaune, fotolii, mobilier, calorifere, mocheta, covorul sau parchetul. Se scot apoi petele de pe mobilierul tapisat, acolo unde este cazul.

Se șterge praful de pe mobilier, aparate, instalații, alte obiecte, insistându-se asupra noptierelor, sertarelor, dulapurilor.

După terminarea operațiunilor de mai sus, camerista (lucrătoarea) își spală și dezinfectează mâinile și continuă cu următoarele operațiuni:
– pune lenjeria curată de pat;
– spală și dezinfectează paharele;
– spală scrumiera, vaza pentru flori;

- verifică și rearanjează, dacă este cazul celelalte obiecte din cameră și plantele ornamentale;
- completează și aranjează materiale de informare, reclamă, publicitate, programe, etc. pentru turiști, precum și lista serviciilor asigurate de pensiune.

Următorul spațiu de curățat și igienizat este grupul sanitar. Succesiunea operațiunilor este următoarea:

- pornind de sus în jos lucrătoarea spală cu apă caldă și detergenți faianța, oglinda, etajera, chiuveta, cada sau cuva dușului;
- în aceeași ordine face dezinfectarea spațiului pe care apoi îl clătește cu apă caldă;
- curăță și spală vasul WC, colacul și capacul, apoi le dezinfectează folosind soluțiile speciale;
- curăță și dezinfectează pardoseala grupului sanitar.

După terminarea acestor operațiuni spală cu apă pardosela, apoi o șterge cu o cârpă uscată din molton sau cu un mop uscat. Aranjează lenjeria pentru baie (prosop baie, prosop față, prosop picioare etc.), hârtia igienică, săpunul solid sau lichid, șamponul (în funcție de categoria unității).

Înainte de a ieși din cameră, lucrătoarea trage jaluzelele de la ferestre (draperiile), apoi cu o cârpă îmbibată în alcool dezinfectează aparatele TV (telecomanda), radioul, telefonul etc., pulverizează substanțe aromate (spray-uri) – dacă este cazul – efectuează un ultim control al camerei, care trebuie să lase impresia unei igiene perfecte, că în această cameră nu a mai locuit o altă persoană.

În cazul unei camere ocupate, operațiunile se efectuează în aceeași ordine, cu următoarele amendamente:

- în funcție de categoria pensiunii, nu se scoate lenjeria folosită și nu se pune lenjerie curată în fiecare zi;
- când se pune la aerisit lenjeria de pat (la fereastră), se pune și lenjeria de corp a turiștilor;
- nu se umblă în dulap și sertare pentru a șterge praful;
- după ce se înfață patul, se aranjează și obiectele personale ale turistului din cameră și baie;
- se execută toate serviciile suplimentare comandate de turiști.

După ce se termină curățenia în toate spațiile de cazare, se strâng materialele și ustensilele folosite, se curăță și se așază la locul lor. Sacul cu lenjerie folosită se transportă la spălătorie.

Curățenia se continuă cu: spațiile anexă: palier de serviciu, oficii, debarale, vestiare,etc.

3. Verificarea modului de prezentare a spațiilor

Proprietarul pensiunii trebuie să știe permanent care este situația camerelor. Ce camere sunt pregătite pentru închiriere, care sunt camerele ocupate, în care s-a efectuat curățenia, defecțiunile, eventualele pagube produse de turiști sau alte nereguli ivite în cursul activității sale zilnice. De asemenea va instrui personalul și va verifica îndeplinirea regulilor stabilite.

Angajata pentru activitatea de cameristă va respecta câteva reguli profesionale și de comportament, dintre care cele mai importante sunt următoarele:

a) toată activitatea de curăţenie şi amenajare a spaţiilor de cazare se va desfăşura în linişte. Aşadar, este contraindicat să se vorbească tare, să se manevreze aparatele sau ustensilele cu zgomot, să se lase în cameră în timpul curăţeniei aparatele de radio şi TV deschise;
b) să respecte regulile de protecţie a muncii şi a normelor de prevenire şi stingere a incendiilor;
b) să protejeze bunurile materiale aflate în inventar;
c) să ia măsuri pentru economisirea energiei electrice, a apei etc.;
d) în timpul procesului de curăţenie, materialele şi ustensilele să fie ordonate astfel încât să nu împiedice traficul;
e) să respecte regulile de conduită în relaţia cu turiştii, evitând următoarele greşeli:
- intrarea în spaţiul de cazare fără a bate în prealabil la uşă;
- efectuarea curăţeniei în dulapuri, rafturi sau sertare în spaţiile de cazare ocupate;
- deschiderea valizelor, genţilor etc. turiştilor;
- folosirea obiectelor de toaletă ale turiştilor;
- folosirea telefoanelor din spaţiile de cazare în interes personal;
- folosirea instalaţiilor sanitare din spaţiile de cazare în interes personal;
- mâncatul, băutul şi fumatul înainte, în timpul sau după efectuarea curăţeniei în interiorul spatiilor de cazare;
- angajarea unor discuţii neprofesionale cu turiştii.

Comportamentul lucrătorilor din pensiunile turistice pot influenţa direct sau indirect rezultatele economico-financiare obţinute, prin calitatea muncii pe care o desfăşoară.

Spălătoria

Asigurarea lenjeriei şi a prosoapelor curate necesare în cadrul pensiunii se poate realiza fie prin amenajarea şi echiparea unei spălătorii proprii, fie apelând la o firmă specializată.

Fiecare variantă, prezintă avantaje şi dezavantaje. Necesarul de schimburi variază în funcţie de frecvenţa schimbării lenjeriei, durata medie a sejurului, frecvenţa aprovizionărilor cu lenjerie. În general, necesarul de schimburi pentru un loc de cazare poate fi de 4-7 pentru lenjeria de pat (cearşafuri etc.) şi 6-9 pentru prosoape.

Lenjeria include şi inventarul textil utilizat la sala de mese, după cum urmează:
- feţe de masă (câteva bucăţi pentru fiecare masă) şi fileuri – feţe de masă lungi, pentru banchete;
- naproane (tot câteva bucăţi pentru fiecare masă) – aşezate peste feţele de masă, mai mici decât acestea, cu rol de protecţie sau decorativ;
- şervete de masă (8-12 bucăţi pentru fiecare loc la masă) – din acelaşi material ca feţele de masă, pentru folosinţa individuală a clienţilor;

- șervete (speciale) pentru coșurile de pâine, tăvi și platouri;
- set de masă, în dreptul fiecărui loc, direct pe masă, sub farfurie, fiind așezat un șervet;
- șervetele pentru șters obiectele de inventar.

Amenajarea unei spălătorii proprii presupune alegerea unor echipamente cu o capacitate adecvată. De exemplu, cantitatea de lenjerie luată zilnic în calcul este de 3-4 kg pentru un pat (loc) categoria 2 stele; 4-5 kg pentru un pat (loc) de categoria 3 stele; 0,5 kg/client servit pentru inventarul textil din restaurant.

Aceste cantități corespund unei compoziții din fire de bumbac a lenjeriei ce pot fi reduse cu 30% pentru lenjeria din fire de poliester.

Sfatul nostru

Pentru o pensiune mică, o mașină de spălat cu uscător, ampalsată într-un spațiu folosit doar de proprietar poate rezolva cu succes curățarea rufelor. Se vor achiziționa lenjerii din bumbac creponat care nu necesită călcare și astfel nu mai este necesară dotarea cu un calandru. Se vor călca astfel doar fețele de masă și șervetele. Prosoapele se vor spăla la temperaturi de peste 60^0.

Schimbarea lenjeriei și a prosoapelor se face după fiecare turist, iar pentru sejururile mai lungi, astfel:

Categoria pensiunii	Lenjeria	Prosoape	Halate de baie
5 și 4 stele	zilnic	zilnic	zilnic
3 stele	2 zile	zilnic	–
2 stele	3 zile	2 zile	–
1 stea	4 zile	3 zile	–
Sau ori de câte ori este nevoie.			

Lucrări speciale ce trebuie executate în activitatea de curățenie

Măsurile igienice cu caracter general reprezintă un factor important în vederea satisfacerii exigențelor turiștilor și desfășurării normale a activității în pensiune. Lucrările speciale se efectuează preventiv pentru a se exclude orice posibilitate de transmitere a agenților patogeni, pentru preîntâmpinarea bolilor infecțioase sau, în cazul în care s-au instalat, de îndepărtare a acestora. Lucrările speciale cu caracter de igienizare a spațiilor sunt: dezinfecția, dezinsecția, deratizarea.

Dezinfecția reprezintă un ansamblu de acțiuni medico-sanitare având drept scop distrugerea sau îndepărtarea agenților patogeni ai bolilor infecțioase existente în mediu.

Dezinfecția profilactică se recomandă cu o anumită periodicitate în colectivitățile în care există un grad de risc al apariției proceselor epidemiologice. Astfel, în unitățile de cazare, dezinfecția se face numai după terminarea procesului de curățenie și se poate obține prin următoarele procedee:

– mijloace fixe cum ar fi căldura umedă, respectiv fierbere la 100°C, eficientă pentru dezinfecția materialului moale (echipament, uniforme, lenjerie etc.);

– mijloace chimice (după caz) în concentrațiile stabilite (cu soluții clasice): bromocet, cloramină, var cloros;

– soluția de bromocet 1% va fi folosită la dezinfectarea scrumierelor, telefonului, telecomenzii TV, feroneriei (drucăre, șilduri etc.);

– soluţia de bromocet de 2% va fi folosită la dezinfectarea obiectelor din grupul sanitar al spaţiului de cazare;

– soluţia de cloramină de 1ă va fi folosită la dezinfectarea lenjeriei (prin înmuiere) timp de 2 ore, a faianţei, chiuvetei, oglinzii etc.;

– soluţia de var cloros va fi folosită în general în concentraţie de 20 g la 1 l de apă pentru toate suprafeţele, cu excepţia vasului WC, unde este necesară o soluţie de 100 g la 1 l apă.

După 30 de minute de la tratarea suprafeţelor cu var cloros, acestea se vor clăti obligatoriu cu multă apă. De reţinut că, în afară de substanţele clasice (arătate mai sus) în comerţ se găsesc o serie de substanţe dezinfectante care se pot folosi la curăţenie cu respectarea întocmai a indicaţiilor şi prescripţiilor de pe ambalajul lor.

Dezinfecţia cu mijloace chimice se face zilnic în unităţile de cazare în cursul procesului de curăţenie şi întreţinere a spaţiilor, conform tehnologiei stabilite. Toate dezinfectantele vor fi păstrate în spaţii destinate lor, în sticle, borcane, recipiente etc., bine închise şi etichetate.

Dezinsecţia – reprezintă un ansamblu de măsuri medico-sanitare şi gospodăreşti de luptă împotriva artropodelor (insecte) implicate în procese epidemiologice sau epizootologice.

Dezinsecţia va fi practicată în funcţie de natura artropodelor, în situaţii date, numai după ce a avut loc curăţenia generală a spaţiilor, prin măsuri sanitar-gospodăreşti care constau în respectarea normelor de igienă personală, igienă a spaţiilor, păstrarea curăţeniei, debarasarea, colectarea, transportul gunoaielor în mod corect.

Metode folosite:

– metode mecanice, prin montarea de site la uşi şi ferestre;

– metode fizice, cum ar fi fierberea la 100°C, călcarea cu fierul;

– metode chimice, cu diferite substanţe plăcut mirositoare; nu se folosesc în spaţiile de cazare substanţe urât mirositoare sau toxice.

Operaţiunile de dezinsecţie se fac, de regulă, de personal specializat desemnat de către Poliţia Sanitar-Veterinară. Deoarece substanţele folosite la dezinsecţii sunt, în general toxice şi inflamabile, personalul care face această operaţiune trebuie să poarte echipamentul de protecţie corespunzător. Operaţiunile de dezinsecţie vor fi urmate (în mod obligatoriu) de curăţenie şi dezinfecţie.

Deratizarea – complex de măsuri sanitar-gospodăreşti îndreptate împotriva dezvoltării rozătoarelor şi pentru distrugerea celor existente. Această operaţiune se realizează prin mai multe mijloace:

– mecanice, care constau în capturarea rozătoarelor cu ajutorul capcanelor şi curselor;

– chimice, care constau în folosirea diferitelor substanţe otrăvitoare care se pun în mâncarea lor, în apă sau în amestec cu alte produse agro-alimentare.

Operaţiunile de deratizare se fac numai după efectuarea unei curăţenii generale a spaţiilor de cazare.

Unitatea de cazare supusă acţiunii de deratizare cu substanţe chimice îşi suspendă activitatea pe o anumită perioadă stabilită de organele sanitare.

Deratizarea se efectuează numai de către unităţile specializate pentru astfel de operaţiuni. După terminarea operaţiunilor de deratizare se efectuează o nouă curăţenie generală a unităţii, urmată de dezinfecţie.

Igiena și securitatea în cadrul pensiunii

Se recomandă atenție la sursa de apă potabilă deoarece numeroase spații de cazare sau camere de închiriat sunt alimentate cu apă potabilă dintr-o sursă privată (puțuri). Dar, potrivit reglementărilor sanitare se stipulează că e de preferat să se furnizeze altfel decât aceea de la rețeaua de apă publică.

În ceea ce privește securitatea, în special a familiilor însoțite de copii, proprietarul pensiuni trebuie să rămână vigilent asupra următoarelor probleme:

- să se asigure că ansamblul instalațiilor spațiului este conform regulamentului în vigoare (mai ales rețeaua electrică și de gaze);
- să afișeze o notă scrisă cu sfaturile în caz de incident (scurgeri de apă, căderi de electricitate, pană de gaz). Să dispună într-un loc accesibil o rezervă de becuri și, de ce nu, de lumânări;
- prezența unui stingător e de dorit, mai ales lângă un șemineu. Țeava de alimentare cu gaze trebuie schimbată regulat și șemineul verificat;
- să verifice ca securitatea clienților și a copiilor să fie asigurată; vor fi luate precauții în cazul prezenței unor motoare periculoase, obiecte contondente, gropi sau suprafețe de apă în proximitate, câini agresivi;
- să verifice soliditatea și starea de uzură a obiectelor și jucăriilor folosite de copii, curățenia spațiilor cu nisip;
- să nu uite că cei aflați în vacanță și copiii pot să nu aibă aceeași noțiune a pericolului și în acest caz proprietarul ar putea răspunde pentru urmări.

OFERIREA SERVICIILOR ÎN CADRUL UNEI PENSIUNI TURISTICE

O parte dintre activităţile specifice pensiunii turistice se desfăşoară în holul de primire care adesea este în acelaşi timp recepţie sau administraţie. Aici acţionează în principal administratorul pensiunii sau proprietarul acesteia. Serviciile de bază oferite de o pensiune turistică sunt cazare şi masă. Acestea sunt completate de alte servicii complementare oferite înainte (precum rezervarea sau anularea serviciului) sau după sosirea turistului.

Cum se face rezervarea şi anularea serviciului

Serviciul de rezervare poate fi oferit de pensiune sau prin birouri de cazare.
Acest serviciu asigură:

- rezervarea şi vânzarea spaţiilor de cazare, agrement etc. Acest serviciu este necesar pentru atragerea de clienţi (în special atunci când pensiunea dvs. este nou înfiinţată);
- vânzarea prin corespondenţă şi pe loc a catalogului regional de camere de închiriat;
- elaborarea ofertelor pentru Revelion, alte ocazii speciale şi distribuirea acestor oferte.

Cum se desfăşoară o rezervare?

Un client apelează Serviciul de Rezervare pentru a rezerva un spaţiu. Dacă el a ales deja un loc, se verifică dacă acest loc este liber pentru perioada solicitată. Dacă nu este liber, i se propun alte câteva locuri corespunzătoare aşteptărilor sale (animale acceptate, capacitate, localizare).

Clientul are astfel 3 soluţii:

- nu se decide şi se mai gândeşte;
- are o „intenţie", locul este blocat o zi sau două, dar contractul nu este expediat;
- are o „opţiune", adică el rezervă: se stabileşte astfel un contract în două exemplare care îi va fi expediat în aceeaşi zi împreună cu fişa tehnică a locului.

Clientul are 10 zile pentru confirmarea rezervării (15 zile pentru străini, din raţiuni de întârziere poştală):

- el anulează în 10 zile: locul este de îndată repropus pentru locaţie;
- nu răspunde după 10 zile: serviciul îl apelează telefonic pentru a afla decizia sa;
- confirmă rezervarea prin returnarea unui exemplar din contract, semnat şi însoţit de o plată:

– dacă a rezervat cu mai mult de o lună înainte, el plăteşte 25% din suma totală de locaţie. Acesta este un acont. Soldul va fi plătit cu o lună înainte de sosire;

– dacă a rezervat cu mai puţin de o lună în avans, clientul achită suma totală.

Serviciul de Rezervare transformă astfel opţiunea în rezervare fermă şi îi transmite clientului o adresă prin care îl informează de recepţia plăţii şi îi aminteşte de modalităţile de vărsare a soldului.

Numeroşi clienţi contactează de asemenea Serviciul de Rezervare prin scrisori sau prin fax: procedura este identică ca la rezervarea telefonică.

Anularea serviciului

Când un client îşi anulează sejurul, Serviciul de Rezervare rambursează integral sau o parte din sumele vărsate, după modalităţile care depind de (data anulării), completarea sau nu de către client a asigurării pentru anulare şi de realocarea spaţiului.

Suma păstrată de către serviciu este vărsată proprietarului, dacă spaţiul nu a fost realocat. Ea este reţinută de către serviciu dacă spaţiul a fost realocat.

Comercializarea directă de către proprietar

Proprietarul care-şi asigură el însuşi comercializarea:
- primeşte chiar el cererile de informaţii şi de închiriere;
- îşi girează planificarea rezervărilor;
- utilizează contractul de închiriere al Turismului Rural Românesc;
- posedă o fişă descriptivă a echipării spaţiului său;
- asigură fluxul clientelei sale;
- este în relaţie cu ANCV (Agenţia Naţională a Cecurilor de Vacanţă) mai puţin prima dată pentru înscrierea sa.

Ce pregătiri se fac în vederea primirii turiştilor

În aşteptarea turiştilor, proprietarul pensiunii are în vedere următoarele aspecte:
- funcţionarea normală a tuturor spaţiilor (de cazare, spaţii comune interioare şi exterioare);
- asigurarea funcţionării tuturor instalaţiilor (sanitare, electrice, de gaze);
- aprovizionarea cu alimentele necesare preparării hranei şi verificarea stocului de materiale pentru curăţenie;
- stabilirea de comun acord cu familia şi angajaţii a procedeelor de protocol specifice primirii.

Cum se face primirea turiştilor

Iată clienţii! Nu uitaţi că de calitatea acestui prim contact depinde reuşita sejurului. De aceea, la sosirea clienţilor, proprietarul trebuie să-şi înceteze activităţile, să aplice procedurile de protocol stabilite, începând cu salutul de bun venit şi să verifice dacă este vorba de persoanele aşteptate prin apelarea numelor acestora.

Proprietarul pensiunii, unul dintre membrii familiei sau un angajat care se ocupă special cu primirea şi cazarea clienţilor va desfăşura toate aceste operaţii într-un spaţiu anume amenajat în holul pensiunii sau în camera de zi. Se poate comanda un mobilier special sau pentru început o masă simplă sau un birou sunt practic de ajuns.

Dacă spaţiul de cazare este apropiat sau dacă este vorba de o cameră de închiriat şi primirea are loc direct în spaţiu şi turistul este nerăbdător, chiar agitat, faceţi imediat vizita spaţiului.

Prezentaţi camera sau camerele, dându-i oaspetelui dumneavoastră toate informaţiile necesare şi oferiţi-i explicaţii despre condiţiile de utilizare a aparatelor menajere.

În cazul închirierii întregului spaţiu prezentaţi fişa de inventar ca pe o listă de obiecte puse la dispoziţie. Pentru a face sejurul mai agreabil cereţi turistului să vă semnaleze dacă ceva se defectează sau lipseşte.

Observaţie: nu e nevoie să se verifice acest inventar în faţa clientului; poate da o impresie neplăcută.

În ceea ce priveşte data plăţii chiriei, aşteptaţi ca persoana, corect informată, să propună o dată. Dacă nu vi se face o propunere, amânaţi discuţia pentru seara sau următoarea zi.

Proprietarul prezintă, în cursul vizitei, orele în care se servește micul dejun, orarul menajului zilnic, care sunt serviciile anexe și alte informații necesare.

Acesta va fi și momentul în care se vor stabili condițiile specifice (dacă se dorește pensiune cu mic dejun, dacă se dorește menaj regulat sau nu etc).

Cum se desfășoară sejurul turiștilor

După ce s-a odihnit, oaspetele dumneavoastră își savurează sejurul. Întrebați-l dacă totul este foarte bine și dacă nu dorește ceva. După acest schimb de amabilități, puteți cere fixarea datei de plată, dacă acest lucru nu s-a făcut până acum.

În cazul spațiilor închiriate se va preciza în ce condiții va avea loc întreținerea, îngrijirea peluzei, udarea plantelor exterioare (se va veni doar în lipsa clientului, când spațiul este liber).

Proprietarul îi poate prezenta apoi produsele pe care le vinde sau le oferă (fructe, legume, miere, produse lactate, ouă, vin etc.). Se va ocoli impresia de „vânzare cu orice preț".

În timpul sejurului, proprietarul poate organiza o serată cu clienții, un aperitiv, servirea de clătite sau gogoși savuroase. În cazul mai multor spații locuite, aceasta va fi ocazia perfectă pentru schimburi de informații și a unor cunoștințe reciproce.

Micul dejun este adesea un moment dificil. Trebuie să dăm dovadă de multă atenție și diplomație pentru a înțelege dorințele fiecăruia. Se va da clienților posibilitatea de a se instala la mese separate sau colective.

Recomandări:

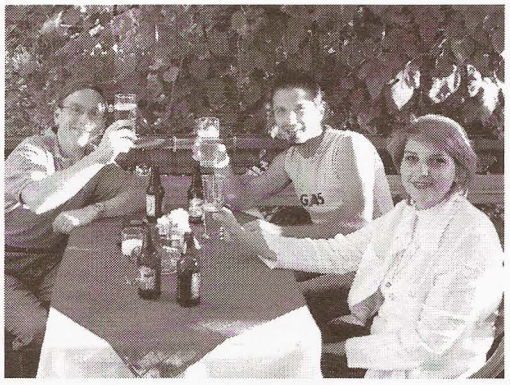
- se va considera clientul la el acasă;
- nu se va intra în spațiu fără acordul acestuia decât în caz de urgență;
- în camera de închiriat, nu se va intra decât pentru menaj;
- trebuie mereu să existe posibilitatea accesului în caz de urgență;
- atâta timp cât capacitatea de cazare în spațiu cu posibilități satisfăcătoare de locuit și dormit nu e depășită, nu i se va solicita clientului să prevină proprietarul dacă prietenii sau familia sa vin peste câteva zile.

Clientul poate invita regulat alte persoane în timpul zilei și poate depăși la modul ocazional capacitatea spațiului, mai ales în timpul mesei.

În caz de depăşire a capacităţii de cazare cu pat, proprietarul va interveni fără a deranja.

În tot acest timp, proprietarul va asigura produsele de protocol, va menţine permanent o bună relaţie gazdă-oaspete, va arăta promptitudine la orice solicitare.

De asemenea, în mod permanent şi discret, cu tact, va încerca să obţină informaţii cu privire la modul de satisfacere a dorinţelor turiştilor, pentru a putea corecta eventualele lipsuri.



Ce servicii suplimentare pot fi prestate în cadrul pensiunilor turistice

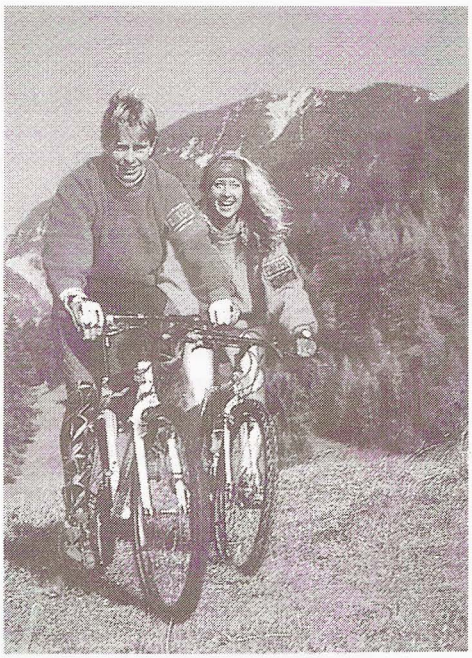
În afara serviciilor de bază analizate mai înainte, un întreprinzător din acest domeniu poate oferi clienţilor săi şi alte servicii. În cea mai mare parte a cazurilor, rolul acestor servicii nu este să crească câştigurile, ci să fidelizeze clienţii. Iată câteva exemple obişnuite la care, folosind puţină fantezie, puteţi adăuga şi altele. Luaţi în calcul şi solicitările clienţilor, precum şi caracteristicile locului în care este amplasată pensiunea.

Servicii utile:
- Servicii de poştă, telecomunicaţii şi publicitate
- Servicii personale (frizerie, coafură etc.)

Servicii de completare a confortului:
- Închirieri (aparate radio, frigidere, televizoare, pături suplimentare, etc)

Servicii de agrement:
- Servicii de educaţie fizică şi sport
- Servicii de cultură şi artă
- Diverse alte servicii (piscină, saună, sală de fitness, masaj etc.)

În cadrul servicilor de agrement se pot organiza, cu puţin efort şi imaginaţie, multe activităţi care vor avea darul să-i încânte pe oaspeţii dumneavoastră. Iată câteva exemple sugestive:



- ✔ **Închirierea de biciclete, canoe şi bărci:** acest serviciu satisface nevoile unor clienţi care doresc să aibă o experienţă deosebită şi sunt dornici de aventură. Investiţia necesară este de câteva milioane (pentru fiecare bicicletă se poate prevedea o cheltuială de 2.500.000/5.000.000 lei, pentru fiecare canoe circa 5.000.000 lei şi 2.500.000 lei pentru barcă) fără nici o altă obligaţie în plus.

- ✔ **Organizarea de excursii călare:** dacă nu aveţi cai la fermă, puteţi face un contract cu un centru hipic din zonă. Se poate aranja cu proprietarul centrului să aibă 3-4 persoane care să însoţească oaspeţii pe post de ghizi.

- ✔ **Organizarea unei zone de sport şi atletism – gimnastică în aer liber:** se poate folosi o pajişte în vecinătatea fermei ca teren de fotbal, de baschet, volei sau tenis. De asemenea, se poate amenaja o zonă pentru practicarea tirului cu arcul. Se mai pot construi piste de minigolf, oferind totodată clienţilor cele necesare pentru practicarea acestui sport. Prin instalarea de pereţi elastici, se poate practica fotbalul la perete. Se pot cumpăra mese de ping-pong şi biliard.

Folosirea terenurilor de fotbal, volei sau baschet poate fi gratuită. Se pot pune la dispoziţia clienţilor, contra-cost şi alte echipamente: teleschi, saună, piscină.

Pe timpul iernii o pârtie de săniuş este foarte utilă pentru copii, adolescenţi şi persoane mature.

✔ **Organizarea de cursuri:** acest serviciu este mai complicat ca celelalte în ceea ce priveşte organizarea, dar nu necesită investiţii suplimentare. Tema cursurilor trebuie gândită în funcţie de gusturile clienţilor. Astfel, se pot organiza cursuri de: fotografie, ceramică, sculptură, pictură, literatură, recitaluri, prezentare de modă, tradiţii şi legende locale, gastronomie, pedagogie, limbi străine, afaceri, meditaţii pentru elevi. Indiferent de tematica aleasă, trebuie să invitaţi o persoană competentă, capabilă să atragă atenţia publicului. Ar fi indicat ca această persoană să se ocupe nu numai de prezentarea cursului, ci şi de popularizarea activităţii organizate în oraşele apropiate, să strângă înscrieri şi să ofere materialele necesare derulării cursului.

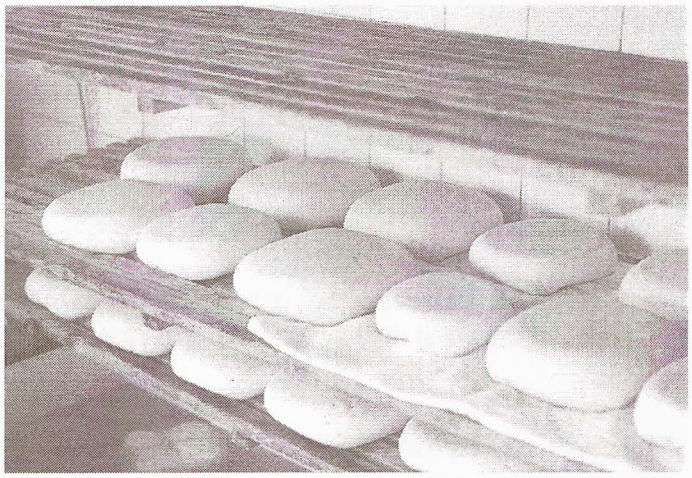
✔ **Organizarea de degustări de vinuri:** dacă în zona în care aveţi ferma există crame, merită efortul să-i conduceţi pe oaspeţi acolo, pentru a degusta vinurile specifice. La fel de atrăgătoare pentru turişti ar putea fi vizita la alte ferme agricole faimoase şi recunoscute pentru diferite produse care se pot comercializa fie pe loc, fie în magazine specifice. Nu este neapărată nevoie de un autocar pentru organizarea acestor vizite. Deplasarea se poate face cu maşinile oaspeţilor, sau se poate merge pe jos sau cu bicicleta, îmbinând astfel latura sportivă cu cea culinară.

✔ **Vânzarea de produse din propria gospodărie:** Clienţii preferă produsele naturale obţinute direct de la faţa locului şi sunt încântaţi să vadă tehnicile de cultivare sau de producere. Adesea, la sfârşitul vacanţei doresc să cumpere unele produse pentru acasă. Este vorba mai ales despre: brânzeturi, cârnaţi, vin şi alte băuturi alcoolice făcute în casă, dulciuri, biscuiţi şi miere.

Avantajul este că aceste produse pot fi vândute cu preţul de pe piaţă. Câştigul este mult mai mare faţă de cel obţinut prin vânzarea produselor la angrosiştii locali. În plus, există posibilitatea scutirii de taxe şi avantajul vânzării imediate. În concluzie, această activitate este rentabilă. De aceea, mai multe ferme care nu dispun de spaţiile necesare pentru a oferi servicii de cazare şi masă se limitează la vânzarea de produse din gospodăria proprie.

Există posibilitatea întocmirii unui catalog astfel încât clienţii să poată face comanda de produse prin corespondenţă. Pentru a putea realiza acest lucru, organizarea trebuie să fie însă bine pusă la punct.

Catalogul trebuie editat la o tipografie de încredere, care să-l promoveze, să obţină o listă de adrese şi să rezolve problema expedierii lui şi a încasării abonamentului prin poştă sau curier.



Cum se derulează plecarea turiştilor

Ziua plecării se apropie. Proprietarului îi revine sarcina de a pregăti plecarea în bune condiţii.

Astfel, în ajun, i se solicită clientului să precizeze ora plecării pentru ca în acel moment gazda să fie prezentă.

După trecerea unui client, pot apărea mici stricăciuni. Ce e de făcut?

Inventarul total este imposibil: nu poate fi verificat chiar totul şi riscaţi ca ultima impresie asupra clientului să fie negativă. Consideraţi totuşi că aceste mici pagube fac parte dintr-un risc normal şi sunt prevăzute în costul perceput. Se va evita tentaţia de se cere despăgubiri la preţuri derizorii.

Pentru pagube mai mari (piese de veselă, de exemplu) precizaţi clientului costul obiectului.

Nu i se va cere turistului să înlocuiască respectivul obiect.

Dacă pagubele sunt mai importante, dar datorate uzurii, ele intră în responsabilitatea proprietarului.

În schimb, dacă pagubele importante sunt datorate unei proaste utilizări sau neglijenţei, se va cere locatarului să facă uz de responsabilitatea civilă. În cazul închirierilor se va păstra garanţia până la litigiu.

Verificaţi dacă turiştii nu au uitat unele obiecte personale în camere şi, dacă aceştia doresc, comandaţi-le un taxi. În timpul discuţiilor încercaţi să culegeţi informaţii despre felul cum s-au simţit în pensiunea dumneavoastră.

Pentru concretizarea acestui lucru puneţi la dispoziţia turiştilor un chestionar de satisfacţie pentru a-şi spune părerea.

În final au loc procedurile de protocol de bun rămas, cu urări de bine şi invitaţia de a mai veni la pensiunea dumneavoastră.

Ce se întâmplă după plecarea turiştilor

Se procedează la curăţarea camerelor, aşa cum am arătat anterior, şi în eventualitatea găsirii unor obiecte personale uitate se anunţă imediat proprietarul. Se discută cu acesta şi modalităţile de expediere a obiectelor pierdute.

Relaţiile lucrător-turist trebuie întreţinute în permanenţă, găsindu-se forme şi procedee pentru menţinerea lor, deci o permanentă colaborare. Un astfel de exemplu este prin expedierea din partea pensiunii a diferite felicitări cu ocazia anumitor sărbători sau aniversări.

De asemenea, se pot transmite invitaţii cu ocazia unor sărbători locale. Cu acest prilej se pot face şi reduceri de preţ la cazare, pentru închirierea anumitor echipamente de agrement sau la vânzarea unor produse din gospodăria proprie.

ANEXA 1

MIC DICŢIONAR DE TURISM

Agenţie de turism – unitate specializată care oferă şi vinde pachete de servicii turistice sau componente ale acestora.

Agroturism – activitate practică ce reprezintă o latură a economiei locale care valorifică cadrul natural, oferta de cazare şi diversele servicii turistice puse la dispoziţie de gospodăriile şi fermele agroturistice.

Cadru natural – reprezintă relieful, apele, vegetaţia, fauna, arhitectura locală, specifice unei anumite zone geografice. Acest cadrul natural trebuie exploatat cu atenţie pentru a nu-l distruge, ci dimpotrivă, pentru a-i pune în valoare calităţile. Pentru nerespectarea şi deteriorarea acestuia sunt pedepsiţi prin lege atât exploatatorii direcţi, cât şi turiştii.

Camparea – staţionarea, de cele mai multe ori în grup, cu familia sau cu prietenii, într-un spaţiu care se află între civilizaţie şi sălbăticie. Acest tip de excursie turistică se face de obicei cu automobilul.

Cererea turistică – reprezintă totalul persoanelor care îşi manifestă dorinţa de a călători pentru o anumită perioadă de timp în afara reşedinţei proprii, pentru alte motive decât în scop de serviciu.

Circuitul turistic – itinerarul de lungime şi cu durată variabile, cu plecare şi sosire din acelaşi loc, prin care turistul urmăreşte vizitarea pe parcurs a unor oraşe, locuri, regiuni sau ţări.

Destinaţia de vacanţă – punctul vizat de turist pentru călătoria de vacanţă.

Gradul de ocupare – procentajul camerelor sau al locurilor dintr-o unitate cu activitate hotelieră, o regiune sau o ţară, ocupate într-o anumită perioadă de timp (zi, lună, an).

Licenţa de turism – documentul prin care se atestă capacitatea de a comercializa servicii turistice în condiţii de calitate şi siguranţă pentru turişti.

Oferta de cazare – spaţiul de locuit excedentar de care dispun gospodăriile ţărăneşti sau de spaţiul special construit în scopul practicării turismului sau agroturismului.

Piaţa turistică – sfera economică de intersectare a ofertei turistice, reprezentată de producţia turistică şi cererea turistică şi se manifestă prin consumul turistic.

Produs turistic – a) bunul sau serviciul care este pus la dispoziţia consumatorilor de unitatea turistică. Exemple de produse turistice: cazare, masă, transport etc. Acestea se pot comercializa separat sau sub formă de pachet turistic.

b) în sens larg, o ambianţă specifică a factorilor naturali şi umani şi a amenajărilor turistice, care reprezintă elemente componente ale ofertei turistice şi pot exercita o anumită atracţie asupra turiştilor.

Pachet de servicii turistice – combinaţia prestabilită a cel puţin două dintre cele trei grupe de servicii, cu condiţia ca durata neîntreruptă a acestora să depăşească 24 de ore sau să cuprindă o înnoptare. Cele trei grupe sunt: transport, cazare şi alte servicii, fără legătură cu transportul sau cazarea sau care nu sunt accesorii ale acestora şi care reprezintă o parte semnificativă a pachetului de servicii turistice. Exemplificăm câteva: alimentaţie, tratament balnear, agrement sau altele asemenea.

Rafting – activitate sportivă şi de agrement desfăşurată cu ajutorul unei bărci gonflabile pe un râu cu apă repede. Este cuvânt preluat din limba engleză.

Rezervare – reţinerea prealabilă a unei camere sau a unui loc într-o pensiune, mijloc de transport etc. pentru o anumită zi, cu sau fără acordarea unei garanţii de către client, respectiv fără plata în avans.

Servicii agroturistice – ofertă turistică specifică în funcţie de caracteristicile zonei (de relief, de climă etc.), de anotimp, de tradiţii, de dotare, de pregătire (a gazdei) etc. Acestea se pot concretiza în servirea mesei, servicii de însoţire, de călăuză turistică pe anumite trasee, iniţiere în anumite meşteşuguri sau arte, posibilitatea practicării unor sporturi, informaţii turistice, participarea la obiceiuri tradiţionale din gospodărie, localitate sau zonă (hore, şezători, hramuri bisericeşti, colinde, târguri, spectacole folclorice etc.) etc.

Servicii ecoturistice – servicii de transport, cazare, alimentaţie, ghizi, care au un efect minim asupra mediului biologic şi cultural local şi promovează o mai bună înţelegere a acestuia.

Sejur – durata de timp petrecută în scop turistic într-o anumită destinaţie turistică sau pe un itinerar.

Stakeholders – sunt persoane sau organizaţii implicate şi influenţate de o anumită decizie: investitori, acţionari, tour-operatori, manageri de parcuri naţionale, comunităţi locale etc.

Turism în arii naturale – practicarea acelui tip de turism prin care se urmăreşte cunoaşterea zonelor naturale şi care asigură utilizarea pe baze raţionale a resurselor naturale.

Turism de aventură – călătoria în locuri situate în mijlocul naturii cu scopul de a căuta aventura. Adesea, turiştii care practică turismul de aventură desfăşoară activităţi precum: alpinismul, scufundările subacvatice, ciclismul extrem, schiul nautic, parașutismul, zbor cu parapanta, rafting etc.

Turism individual – formă de turism practicată de turişti pe cont propriu.

Turism în medii sălbatice – călătoria în locuri foarte puţin umblate şi nepoluate cu scopul de a obţine avantajele maxime ale odihnei şi aventurii în mijlocul naturii.

Zonă turistică – teritoriu de mare întindere, de o complexitate geografică care include mai multe obiective, localităţi sau complexe turistice şi care poate prezenta o caracteristică aparte, fiind astfel posibilă delimitarea de alte zone.

ANEXA 2

SIMBOLURI STANDARDIZATE PENTRU FACILITĂŢILE HOTELIERE

1 Clădire istorică sau de interes arhitectonic

2 Amplasament într-un cadru verde

3 Parcare privată

4 Piscină acoperită

5 Piscină în aer liber

6 Tenis aici sau în apropiere

7 Saună

8 Obiectiv accesibil şi noaptea

9

Telex pentru clienţi

10 Ascensor

11 Sală de reuniuni

12 Salon cu TV

13 Unele facilităţi pentru handicapaţi

14 Facilităţi pentru copii

15 Se admit câini

16 Restaurant

17 Numai mic dejun

18 Se servesc băuturi alcoolice

19 Salon de coafură şi frizerie

20 Spălătorie-curăţătorie

21 Servire în cameră

22 Camere climatizate

23 Camere cu încălzire centrală

24 Camere cu radio

25 Camere cu TV

26 Camere cu telefon

ANEXA 3

BUCĂTĂRIA ROMÂNEASCĂ ŞI PREFERINŢELE CULINARE ALE TURIŞTILOR STRĂINI

Bucătăria românească – o atracţie turistică

Bucatăria românească se identifică cu noţiunea de bucate alese. Cine nu este ademenit de aromele sărmăluţelor care fierb la foc molcom în oale de pământ? Cui nu i se răscolesc glandele salivare atunci când simte aroma micilor la grătar? Cine poate rezista miresmei pâinii în ţest sau a cozonacului?

Ceea ce distinge bucătăria românească de celelalte bucătării este specificul său local. Sărmăluţele, de exemplu, se prepară în toate zonele tării, dar în fiecare zonă într-un anume fel.

Bucătaria românească este extrem de generoasă în oferirea de specialităţi ale căror reţete cuprind bucate din zone cu trăsături fizice diferite. Din arta culinară internaţională au fost preluate numai acele elemente care nu au avut corespondent la noi şi au fost împământenite de-a lungul veacurilor.

În ceea ce priveşte varietatea sortimentală, se impune aranjarea gamei de preparate în concordanţă cu savoarea tradiţiei, în funcţie de zona geografică şi de anotimp. Acest lucru se materializează prin dorinţa şi imaginaţia bucătarilor de a oferi consumatorilor mâncăruri delicioase ce reînvie vechile tradiţii, ce pot constitui „specialitatea casei". Aranjarea meniurilor tradiţionale se va face ţinând cont de numărul preparatelor în concordanţă cu gramajul fiecărei porţii. De asemenea, pe parcursul unei zile se are în vedere atât asocierea de materii prime (care să nu se repete), cât şi componenţa unui meniu cu mâncăruri cu valoare nutritivă mare şi mică. Indicat ar fi să se respecte armonia culorilor şi gusturilor.

În continuare vom face câteva precizări privind caracteristica mâncărurilor şi dulciurilor, pe grupe, în funcţie de obiceiurile alimentare zonale.

Gustările reci se oferă, de regulă, la dejun, iar cele calde la cină. Gama sortimentală a gustărilor este variată şi diferă în funcţie de anotimp.

Vara, gustările reci se compun din legume umplute cu diferite paste uşoare: de brânză, de urdă asociate cu ceapă, mărar şi condimente sau cu diferite legume ca ciuperci (hribi, vinete coapte).

Iarna, gustările reci se compun din paste de carne, de ficat-pastă şi de legume, brânzeturi afumate oferite în gramaje mici. Gustările reci se pot realiza din:

- felii subţiri din produse de carmangerie specific româneşti ca tobă, leber, cabanos afumat, slănină afumată, chişcă umplută, guşă de curcan umplută;
- brânzeturi: caş afumat în coajă de copac, brânză sfărâmată;
- specialităţi: păstrăv afumat în brad, produse vânătoreşti.

Gustările calde sunt compuse din aluaturi simple umplute cu carne sau preparate din carne, ouă umplute cu carne şi gratinate, servite cu smântână.

Antreurile sunt realizate sub formă de:

- salate cu adaos de preparate din carne simple şi afumate;
- preparate din ouă sub formă de omlete cu afumătură şi ochiuri româneşti, omlete cu legume de vară;
- piftii din carne de porc sau pasăre;
- rasol şi limbă fiartă cu sosuri cu maioneză;

- caş afumat;
- drob în prapur, în aluat sau în foi de varză;
- chifteluţe din peşte alb;
- clătite umplute cu brânzeturi;
- paste cu carne şi verdeţuri.

Înainte de gustări şi antreuri se poate servi un pahar de palincă sau ţuică, băuturi tradiţionale româneşti care sporesc apetitul şi ajută digestia.

Preparatele lichide se realizează diferenţiat după zona geografică, sub forma supelor din găină grasă şi rasol de vită cu tăiţei de casă. Se obişnuiesc borşuri acrite cu borş cu diferite legume (fasole boabe, sfeclă, cartofi) şi tipuri de carne (viţel, miel) cu adaos de leuştean verde.

- *Ciorbele* sunt pregătite din multe legume de vară (ciorbă ţărănească), uneori şi cu adaosuri de carne (ciorbă ţărănească de pui, de vită, de porc, vânat), din carne de porc cu adaos de smântână şi cu tarhon; din legume (lobodă, spanac, urzici, varză), de perişoare, acrite cu măcriş, corcoduşe, boabe de struguri necopţi (în sezon), cu suc de lămâie sau borş proaspăt, la care se adaugă pătrunjel verde. În sezonul de iarnă, tradiţională este ciorba de potroace din măruntaie de curcan sau găină, acrită cu zeamă de varză sau renumita ciorbă de burtă. Din peşte se prepară ciorba folosind capul, de la peşte de mare, sau ciorbă pescărească realizată din peşte mic.

Mâncărurile sau felul de bază se prezintă într-o gamă variată în funcţie de obiceiurile gastronomice zonale.

Mâncărurile se prepară din toate tipurile de carne, inclusiv vânat şi peşte, cu sosuri şi legume. Sosurile sunt simple, preparate din zeama de la carne cu adaos de ceapă, usturoi, condimente (piper, boia, foi de dafin), afumături şi legume condimentare (cimbru, busuioc). La acestea se adaugă smântână (în special în zonele din Moldova), boia dulce şi iute cu smântână (în zona Ardealului) şi pastă de tomate (în zona Munteniei).

Bucătăria românească cunoaşte o serie de mâncăruri preparate din carne tocată, dintr-un singur sortiment de carne sau din amestecuri.

- La loc de frunte se află renumitele *sarmale* în foi de varză murată sau dulce, în foi de viţă-de-vie, de ştevie etc. Umplutura se face fie numai din carne de porc, fie din amestec cu vită sau cu piept de gâscă gras sau carne de viţel sau vânat. La acestea se completează gustul cu slănină afumată.
- Un alt sortiment pregătit din carne tocată sunt *pârjoalele şi chifteluţele* simple sau cu sosuri cu multe verdeţuri condimentare (mărar, pătrunjel, tarhon verde).
- *Mititeii*, mult apreciaţi în ţara noastră, sunt prezenţi atât la mesele din mediul rural, cât şi urban.
- Alte preparate nelipsite de la mesele tradiţionale sunt *fripturile*. Acestea se pot pregăti în mai multe feluri, şi anume:
  - la cuptor, stropite cu vin şi usturoi;
  - în ţiglă, îngropate în lut şi în vatră de jăratec (pui, porumbei, vânat cu pene şi berbec în blană);
  - la frigare sau ţepuşe pe grătar de jăratec din cărbuni, realizate sub forma bucăţilor mici de carne cu os şi fără, de organe (momiţe, fudulii, rinichi) alternate cu legume (roşii, ceapă, ardei gras, şunculiţă afumată;
  - la tigaie – tochiturile (bucăţi mici de carne şi organe);
  - direct pe grătar, realizate din sortimente de carne (antricot, cotlet, file, muşchi, muşchiuleţ) organe, mici, patricieni.

Gustul şi savoarea fripturilor sunt completate de mujdei din usturoi, ardei iute şi piper pisat, cimbru şi asocierea cu mămăliguţă.

Toate aceste mâncăruri pot fi însoţite de salate din legume proaspete şi conservate îndeosebi

prin murare şi de garnituri din legume cu unt. Amintim cartofii preparaţi în diferite feluri (nature, piure, cu ceapă la cuptor), pastele făinoase şi orezul.

Felul în care sunt servite se efectuează după moda tradiţională care se dovedeşte a avea un efect deosebit. Sunt recunoscute farfuriile din lut ars, talerele şi fundurile din lemn, cănile din ceramică, pictate în stil tradiţional.

Gazda poate impresiona servindu-şi oaspeţii îmbrăcată în costumul naţional specific zonei.

Tradiţiile şi particularităţile gastronomice specifice poporului român sunt mult legate în primul rând de sortimente culinare şi de datini.

Astfel, pentru întâmpinarea sărbătorilor de iarnă şi a Anului Nou se fac pregătiri speciale. Carnea de porc, precum şi subprodusele rezultate din sacrificarea animalului constituie materie primă pentru toată gama de preparate, precum şi pentru cele de carmangerie. Astfel, nu lipsesc cârnaţii sau trandafirii, toba, lebărul, caltaboşii, jambonul, pastrama, proaspete sau afumate.

Fiecare anotimp are preparate specifice. Astfel, primăvara se pregăteşte carne de miel sau ied cu verdeţuri specifice. Vara se folosesc din abundenţă de legume şi fructe. Toamna este mult dorită pastrama de oaie, capră, piept de gâscă, care se serveşte pe talere de lemn, cu mămăligă, însoţită de must.

Vinurile albe şi roşii care se pot servi completează masa şi aduc buna dispoziţie. Cele mai renumite podgorii şi vinurile cu care vă puteţi răsfăţa musafirii sunt: Dealul Mare (Busuioacă, Tămâioasă, Fetească, Pietroasa), Murfatlar (Merlot), Cotnari (Grasa de Cotnari), Târnave (Muscat), Panciu (Fetească), Coteşti (Riesling) Jidvei, Valea Călugărească, Sâmbureşti etc.

Ele se servesc astfel:

- vinuri albe, seci sau demiseci, vinuri roze – la antreuri şi aperitive;
- vinuri roşii buchetoase, uşoare, mai puţin pline, vinuri albe seci aurii – la carne albă (viţel, miel, porc) şi la carne de pasăre;
- vinuri roşii de marcă, pline, generoase şi puternice – la carne roşie (ovină, bovină);
- vinuri spumante, demidulci, vinuri dulci naturale – la deserturile zaharate.

Neapărat masa se termină cu *plăcinte* fierbinţi şi dulci, cu crustă aurie. Se obişnuieşte a se prepara aluat dospit cu diferite umpluturi (de brânză, fructe, varză, praz, urdă) în diferite variante de modelare, cât mai estetice ale aluatului (colaci, brânzoaice, învârtite, plăcinte, plăcinţele, cornuri, cornuleţe, melci, gogoşi ş.a.)

Bucătăria românească, de-a lungul veacurilor, pe lângă tradiţiile moştenite din străbuni, şi-a îmbogăţit sortimentele de preparate culinare cu reţete specifice altor ţări cu rafinament şi tradiţii veche în arta culinară.

De asemenea, bucătăria culinară românească a unit caracteristicile regionale specifice ale bucatelor şi le-a completat, pentru varietate, cu reţetele altor popoare, formând specificul naţional al bucătăriei noastre.

Preferinţele culinare ale turiştilor străini

Considerăm util să cunoaşteţi care sunt preferinţele culinare ale turiştilor străini pentru a putea să veniţi în întâmpinarea dorinţelor gastronomice ale acestora atunci când poposesc la masa dumneavoastră.

Italienii

Aceştia preferă şi ştiu să prepare în surprinzător de multe feluri *pastele făinoase*, un amestec de culori, arome şi savori greu de descris:

- caneloni cu carne de vacă tocată, înăbuşită în vin roşu;
- lazane cu suc de spanac şi carne tocată, gratinate la cuptor;

- macaroane cu brânză, sos tomat, smântână sau cu fructe de mare, legume şi ciuperci;
- ravioli umplute cu carne slabă sau grasă;
- spaghete preparate „à la napolitaine", „à la bolognaise", „à la carbonara";
- tortellini cu umplutură pe bază de pui sau şuncă tocată cu coajă de lămâie, nucşoară, gălbenuşuri şi parmezan).

Celebră este şi *pizza* preparată de asemenea în nenumărate variante, cu carne, cu brânzeturi, cu legume, cu ciuperci, cu peşte, cu fructe de mare.

Tot această bucătărie este cunoscută prin reţetele de preparare a mezelurilor: mortadella, prosciutto, şunca de Parma, coppa etc.

Dintre legumele cele mai uzitate sunt roşiile din care se prepară şi sosul tomat indispensabil multor preparate culinare tradiţionale. Şi în gastronomia italiană se întâlnesc brânzeturi specifice, cum ar fi: mozzarella, parmezan, ricotta, provolone etc.

Dintre dulciurile specifice bucătăriei italieneşti menţionăm următoarele: casata (tort de sărbătoare), tutti-frutti (îngheţată de fructe garnisită cu fructe confiate sau aluat dulce acoperit cu strat de fructe confiate sau pasate, îngheţată, caise, migdale şi coajă de portocale confiată).

Băuturile pe care le preferă italienii sunt vinurile albe şi roşii, demiseci şi dulci, cocteilurile pe bază de vermut, biterul fiind aperitivul preferat.

Francezii

Bucătăria franceză este recunoscută a fi una dintre cele mai rafinate şi inovatoare bucătării, ea stabilind denumirea multor preparate şi modalităţi de preparare.

Specific acestei bucătării este consumarea de supe, creme, consomme-uri, ca preparate lichide, bogăţia de sosuri, servirea brânzeturilor la desert, pateul de gâscă, piureurile de carne şi legume etc.

Enumerăm în continuare câteva preparate specifice gastronomiei franceze: *bisque* (supă de crustacee cu vin alb şi coniac), *consomme* (supă din carne, limpede, cu fidea, tapioca, măduve, ouă paşate, crutoane sau brânză rasă), *vol-au-vent* (pateu rotund din foitaj), *chartreuse* (cărnuri sau vânat cu legume fierte în bain-marie), *chateaubriand* (muşchi de vacă la grătar cu cartofi, cu sos „colbert", „bearnaise" sau „maître d'hôtel"), *ratatouille* (tocană de legume), *ragout* (carne de pasăre, vânat, peşte sau legume fierte à brun sau à blanc cu garnitură aromatică), *sauté* (orice tip de carne tăiată în bucăţele şi sotată), *souflé* (preparat dulce sau sărat pe bază de albuşuri bătute spumă cu măruntaie).

Sosul mayonnaise şi sosul vinaigrette (oţet, ulei, piper, sare, la care se pot adăuga ceapă, usturoi, verdeaţă, anşoa, muştar etc.) sunt tot invenţii ale gastronomiei franceze.

Deserturile specifice franţuzeşti sunt cele pe bază de foitaj; apoi *petit four*, termen ce desemnează fursecurile, profiterole, savarin, merengue (bezea şi cremă de ciocolată) etc.

Germanii

Când ne gandim la Germania şi la ceea ce cunoaştem noi despre ei, primul lucru care ne vine în minte este o farfurie plină de cârnaţi şi multă bere. Nu este de mirare având în vedere cele peste 1.500 de tipuri de cârnaţi care se produc aici, cum ar fi: Frankfurters, Nüremberg şi Bavaria.

Dar bucătăria germană abundă în legume precum cartoful şi varza, preparate din orice tip de carne, condimentate cu hrean şi ceapă, preparate din lapte (brânzeturi cu diverse arome), combinaţia de gusturi acru-dulce şi bere.

De asemenea, există o multitudine de reţete de preparare a pâinii dospite, cea mai căutată fiind pâinea de secară.

Dulciurile preferate sunt cele de patiserie, cu multă scorţişoară, mac şi fructe uscate.

Dintre preparatele specifice enumerăm supa de anghilă asezonată cu maghiran, busuioc, cimbru şi pătrunjel, supa de raci, kaiser cu fructe uscate, preparat cu lămâie şi scorţişoară, ficat berlinez, colţunaşi şvăbeşti, şniţel cu portocale, cotlet vânătoresc din porc mistreţ fiert în oţet de vin roşu, spată de porc cu mere, rulouri de porc, limbă de viţel cu sos de hrean, ştrudel cu carne, mere cu carne de porc tocată, cârnaţi cu varză şi stafide, găluşte bavareze etc.

Evreii

Regula de bază a acestei bucătării este separarea preparatelor lactate de cele din carne. Aceste preparate nu au voie să fie servite concomitent, nici măcar să se atingă.

Bucătăria evreiască se caracterizează prin abundenţa substanţelor aromate, a condimentelor şi a mirodeniilor puternice, prin amestecul de gusturi dulce-sărat şi preferinţa pentru prăjeli, inclusiv în cazul dulciurilor.

Aceasta ţine cont de regulile de religie, de sărbătorile tradiţionale.

O trăsătură caracteristică a acestei bucătării o constituie prepararea cărnii care trebuie lăsată la sărat 30 de minute, apoi spălată şi pârlită. De asemenea, evreii nu consumă carne de vânat, deoarece nu consumă decât animale domestice, (exclusiv carne de porc) şi nici crustacee.

Deserturile preferate sunt cele pe bază de foitaje (plăcintă, baclava, sarailie), fructele şi înghe̦ata, toate foarte dulci. Obişnuiesc să bea în timpul meselor vinuri demiseci şi dulci şi băuturi răcoritoare.

Americanii

Gastronomia americană nu are o tradiţie îndelungată, aşa cum au ţările europene sau asiatice, spre exemplu. Aceasta se bazează pe influenţele bucătăriei europene, în principal, apoi pe cele ale indienilor şi mexicanilor. De asemenea, comunităţile care locuiesc în Statele Unite ale Americii şi-au impus şi acestea stilul gastronomic personal prin numeroasele restaurante cu specific naţional, care au avut şi încă au avantajul de a practica preţuri foarte mici în comparaţie cu alte tipuri de restaurante.

O altă caracteristică a gastronomiei americane o constituie mâncarea fast-food constituită din preparate culinare executate foarte rapid, calde, ieftine şi care necesită o pregătire minimă. Acestea, ca şi snack-urile, au dezavantajul unor preparate nu foarte sănătoase pentru organismul uman, bogate în grăsimi, colesterol, conservanţi chimici etc., dar, în ciuda acestor neajunsuri, au o foarte mare căutare mai ales în rândul copiilor.

Dacă nu mănâncă la o unitate fast-food sau la un restaurant cu specific naţional, atunci un american va aprecia carnea, cea de vacă, în special, preparată la grătar sau cuptor, peştele şi fructele de mare în salate, cocteilurile etc. Friptura de curcan este foarte apreciată, mai ales că reprezintă piesa principală a unor sărbători tradiţionale.

Ca preparate lichide, americanii mănâncă supe, creme consomme-uri, nici vorbă de ciorbe sau borşuri. Deserturile abundă în jeleuri de fructe, budinci, tarte cu fructe, sufleuri şi înghe̦ată cu frişcă.

Ca băuturi alcoolice, în oricare moment al zilei sunt binevenite cocteilurile, whisky-ul, ginul. Vinul alb este mai mult pentru doamne, dar poate însoţi şi o cină romantică în doi.

Ca băuturi răcoritoare le preferă pe cele pe bază de cofeină, iar cafeaua se bea cât de multă şi în orice moment al zilei, uneori înlocuind micul dejun.

Turcii

Bucătăria turcească este o împletire între modern şi tradiţie, marcată de influenţe ale hitiţilor, persanilor, grecilor şi romanilor. În cadrul acesteia există multe preparate diferite de cele ale bucătăriei europene. Aceasta este foarte aromată, cu mult usturoi şi ceapă, cu combinaţii inedite de gusturi, cu nuci, fistic, migdale, stafide asociate cu carne, cu orez sau cu legume.

De asemenea, se foloseşte mult iaurtul atât la pregătirea supelor, a sosurilor sau a preparatelor de bază, combinat cu verdeaţă, usturoi, castraveciori, vinete, ardei, ulei, peşte etc. Din acesta se obţine un preparat tradiţional foarte cunoscut şi în alte ţări: cacik-ul (iaurt, castraveţi, mentă, ulei de măsline şi usturoi), servit alături de legume şi chiar de ciorbă.

Bucătăria turcească foloseşte mult carnea de oaie, de berbec şi orezul, preparate cu mult ulei sau coapte, fierte cu legume sau tocate, ca umplutură pentru acestea.

Iată câteva exemple de mâncăruri tradiţionale turceşti:

- musacaua de carne, de vinete, de dovlecei;
- şiş kabab-ul (frigăruie de carne de miel sau berbec, marinată în suc de ceapă şi lămâie, migdale şi smântână);

- ghiveciul turcesc (fasole verde, ardei, vinete, ceapă, sos tomat, sare, boia, servit cu orez);
- vinete à la turc (felii de vinete date prin făină, prăjite și servite cu iaurt);
- chiftele din carne de berbec, vinete, ceapă, caşcaval, ou și condimente, prăjite în ulei, cu sos tomat și șofran etc.

Pâinea preferată este cea nedospită, dar o mănâncă și pe cea preparată cu drojdie.

Deserturile sunt foarte dulci, cu mult zahăr sau miere. Patiseria turcească este renumită pentru savuroasele sarailii, baclavale, cataif, halva etc. *Revani*-ul (un fel de cremă de zahăr ars) și *Azur*-ul (năut, orez, făină, lapte, zahăr, fructe uscate, apă de trandafiri) sunt numai două din faimoasele preparate dulci ale acestei bucătării.

Băuturile preferate sunt vinurile și cele tari, așa cum este raki, băutura tradițională turcească. Foarte apreciată este cafeaua, care se bea tare, preparată în stil turcesc, la nisip, așa-numita cafea turcească.

Arabii

Bucătăria arabă cuprinde preferințele culinare ale mai multor popoare cum ar fi: Siria, Iran, Irak, Kuveit, Liban, Algeria, Tunisia, Maroc, Libia etc., aflate între granițe diferite și chiar pe continente diferite.

Aceasta este caracterizată întâi de toate prin interdicția preparatelor pe bază de carne de porc. Toate aceste popoare preferă carnea de berbec, de pasăre și mai puțin pe cea de vacă.

Se consumă multe cereale (orez, grâu, porumb, linte, năut), legume proaspete și uscate preparate fie fierte, fie marinate, fie crude, cu o gamă foarte diversificată de sosuri, fructe proaspete și uscate, care nu se oferă numai la desert, ci constituie ingrediente ale unor preparate de bază (carne cu prune uscate, tocăniță de legume cu carne și stafide, grâu încolțit cu năut și stafide etc.).

Se folosește mult menta, lămâia confiată, coriandrul, curry, harissa (piureul din ardei gras, ardei roșu, ulei, usturoi și coriandru) pentru a condimenta mâncărurile.

Iată câteva preparate tradiționale ale gastronomiei arabe:

- cuşcuş preparat din (boabe de griș, carne de pui, berbec, ulei de măsline, ceapă, usturoi, roșii, mărar, napi, dovlecei, anghinare);
- carne dulce (carne de miel, migdale, zahăr, prune, scorțișoară, apă de flori de portocal);
- supă de linte cu usturoi;
- budincă de bame;
- porumbei umpluți cu arpacaș de grâu;
- mechoui (miel gras umplut cu unt, ceapă, mentă, cimbrișor și rozmarin, rinichii mielului rămân în interior după eviscerare, apoi se coace la proțap) etc.

Deserturile sunt și ele deosebite, preparate pe bază de aluaturi, fructe uscate, miere, stafide, susan, migdale, nuci. Putem menționa câteva dintre acestea: yo-yo (gogoși cu portocale și miere), samsa (foitaj umplut cu migdale), salata de fructe uscate pe gheață, pricomigdale, prăjitură cu curmale etc.

Scandinavii (suedezi, norvegieni, danezi, finlandezi)

Peninsula Scandinavă fiind înconjurată din trei părți de apă, bogată în pește, are ca preparate de rezistență ale acestei bucătării pe cele pe bază de pește și crustacee și modalități de preparare a acestora specifice climei reci și uscate. Ne referim la uscare, la afumare și la marinare, valabile ca modalități de păstrare, conservare și pregătire nu numai pentru carnea de pește, ci și pentru toate tipurile de carne și pentru fructe.

Alături de carnea de pește, se mai consumă cea de porc, de oaie, de vânat cu păr (de ren, de urs, de elan, iepure arctic etc.) și vânat cu pene specific zonei.

Aici sunt consumate cu plăcere și preparatele pe bază de produse lactate: laptele dulce și prins, zerul, brânzeturile felurite, untul, smântâna etc.

Tot datorită climei reci, cu ierni foarte lungi, se consumă preparate cu multă grăsime animală (untură, slănină) mai ales în Danemarca, asociate cu băuturi tari, aici asemănându-se cu modalitățile de preparare și asociere din nordul rece al Rusiei. Bucătăria scandinavă este foarte săracă în condimente, în afară de sare care se folosește mai mult ca în alte părți și piper, nu sunt uzitate prea multe.

A. Suedia. Peștele și carnea sunt părți importante ale tradiției culinare suedeze, vegetarienii fiind foarte puțini. În bucatăria suedeză, modernă, mâncărurile sunt mai ușoare, cu porții mai mici

compuse din mai multe legume decât cele realizate după metoda tradiţională. Specificul acestei bucătării este celebrul bufet suedez (modalitate de a aşeza toate preparatele culinare odată pe masă), apoi *carnea de vacă à la Lindstrom* (carne tocată cu capere, ceapă, suc de sfeclă), *pytt pannana* (cubuleţe de cartofi şi carne sote şi ceapă, pătrunjel verde tocat, servite cu un gălbenuş de ou crud sau cu un ou întreg deasupra preparatului), *salată de anşoa suedeză* (mere stropite cu lămâie, sfeclă roşie fiartă, sos vinegret, fileuri de anşoa desărate, felii de ou fiert, felii de ciuperci), *clătitele suedeze* (cu afine roşii sau fructe în sirop sau compot), cartofi caramelizaţi etc.

B. Norvegia: specifice acestei bucătării sunt următoarele preparate: pateul cu fagure, tocană de berbec cu varză şi piper negru, elan afumat, cotlet de berbec sărat cu piure de gulie, salată de peşte cu hrean, mărar şi ceapă, *lutefisk* (batog uscat), potârnichi de zăpadă la ceaun cu afine, brânză din lapte smântânit de vacă şi capră etc.

C. Danemarca: preparatele culinare specifice acestei zone sunt următoarele: *roedgroed* (desert cu fructe roşii de pădure, înfroşate cu amidon şi diluate cu vin alb, decorate cu migdale şi frişcă), *smorrebrod* (felii de pâine cu diferite adaosuri de peşte, carne, ou, brânză), *hokkebiff* (biftec tocat cu ceapă şi sos brun), frikadeller (bulete de viţel şi porc cu ceapă şi ouă), clătite cu îngheţată de vanilie, *brune kager* (prăjiturele uscate cu migdale), turtă dulce, *ktansekage* (coroane de aluat suprapuse, decorate cu fructe confiate şi ornamente din zahăr glasat, servite la ocazii speciale) etc.

D. Finlanda: *vorshmack* (tocătură din carne de oaie, vacă, hering cu sos de usturoi şi ceapă), *kalakukko* (conservă de toamnă din carne tocată sau slănină, peşti de apă dulce), *loki* (somon crud), *pirakka* umplut cu orez şi peşte servit cu unt topit şi ouă tari, budincă de secară, budincă de orez cu pastă de măceşe, stafide sau unt topit, borşuri, pască, paste în crustă cu făină de secară etc.

Ruşii

Bucătăria rusească este foarte variată, deoarece această ţară cuprinde obiceiurile gastronomice ale mai multor popoare, obiceiuri care s-au amestecat, au fuzionat şi de aici au rezultat combinaţii culinare inedite şi surprinzătoare, dar deosebit de savuroase.

Se găteşte şi se mănâncă orice fel de carne, fără interdicţii, după variate metode de preparare.

De asemenea, din cauza climei reci şi foarte reci se găteşte cu grăsime animală multă, ca şi la nordici. Aceste preparate grase sunt de cele mai multe ori însoţite de băuturi tari precum vodca sau şliboviţa, sau de ceaiuri fierbinţi tocmai pentru a „topi" grăsimile, pe de o parte, şi pentru a înfrunta frigul, pe de altă parte.

Dintre preparatele lichide celebre sunt tradiţionalele borşuri şi ceaiurile preparate la samovar. Alte preparate tradiţionale care au trecut graniţa acestei ţări sporindu-i faima sunt: *paskha, blinî, zakuski, pirojki, caviarul* etc.

Dintre preparatele tradiţionale ruseşti mai amintim câteva cum ar fi: *bagration* (ciorbă din fond de viţel sau de pasăre, legată cu piure de viţel cu smântână, garnisită cu vârfuri de sparanghel), *spass* (cu orz şi iaurt cu verdeţuri), *solianka* (cu castraveţi, ceapă, roşii şi garnisită cu carne sau peşte), *kurnik* (crustadă din pui cu orez), *solonina* (carne de vacă rulată în saramură şi garnisită cu varză acră şi cartofi, cu sos de hrean), *kilki* (peşti mici care se pregătesc afumaţi sau fripţi cu ceapă) etc.

Dintre preparatele dulci ale gastronomiei ruseşti care, de cele mai multe ori, însoţesc ceaiul, se pot aminti: *gozinakhi* (bomboane cu nucă şi miere), *krendiel* (cozonaci foarte dulci), *vatruşki* (tarte mici cu brânză dulce), *halva* (cremă cu nuci presărată cu nuci prăjite), *gurieva kacha* (budincă de griş cu fructe confiate şi nuci), *mazurek* (biscuiţi cu nuci şi glazură de nuci), felurite budinci, papanaşi cu dulceaţă sau smântână, colţunaşi, iofcale etc.

Ca băuturi preferă pe cele tari (vodcă, şliboviţă etc.), dar şi vinurile seci, iar pe cel spumant şi şampania.

ANEXA 4

FORMULARE UTILE ÎN ACTIVITATEA PENSIUNII

Pensiunea turistică _____
Localitatea _____
Telefon/Fax: _____

Contract de locaţie de spaţiu agroturistic
(locaţie directă)

Stimată doamnă, domnule,

Avem plăcerea de a vă propune rezervarea spaţiului nostru rural a cărui descriere completă o veţi găsi în fişa anexată prezentei.

În speranţa că această propunere va atrage atenţia dvs., vă adresăm sincere salutări.

Proprietarii pensiunii Carmen,

Dl (d-na) _____
Adresa _____ Localitate _____
Judeţ _____ Cod poştal _____ Tel. domiciliu: _____
Tel. loc de muncă: _____

Spaţiul nr. _____ agrementat de Organizaţia Departamentală _____ Situat în comuna: _____ Nivel de confort: Stele/margarete Animale acceptate Da ☐ Nu ☐ Animale refuzate Da ☐ Nu ☐ Capacitate nr. persoane _____ Cecuri acceptate Da ☐ Nu ☐	Compunerea familiei: _____ persoane din care: adulte ____ copii de la 2-5 ani ____ copii de mai puţin de 2 ani ____ (copiii sub 2 ani nu sunt luaţi în considerare pentru capacitate)

Fişa descriptivă ataşată prezentului contract precizează ansamblul altor caracteristici ale cazării.

Datele sejurului de la ___/___/_____ ora 16^{00} până la ___/___/_____ înainte de ora 10^{00}

Preţul sejurului _____ USD Acest preţ cuprinde: ☐ toate costurile stabilite ☐ unele costuri stabilite (tarif forfetar minim inclus) vezi fişa descriptivă ☐ taxă de sejur în plus ☐ da ☐ nu (modalităţile de calcul al costurilor şi taxelor facturate În plus sunt precizate în fişa descriptivă anexată) Depozit de garanţie sau cauţiune: _____ USD	Proprietar: Dl (dna) _____ Adresa _____ Comuna _____ Cod poştal _____ Tel. domiciliu: _____ Tel. loc de muncă: _____

Această locaţie va lua fiinţă dacă vom primi pe adresa noastră înainte de ...../...../.....

☐ un exemplar din prezentul contract datat şi semnat (al doilea exemplar se va păstra de către locatar)

☐ un acont de _____ USD (reprezentând 25% din preţul total al locaţiei) plătibil prin cec bancar sau mandat poştal. După această dată, această propunere de locaţie va fi anulată şi vom dispune de spaţii după propria noastră voinţă.

Totalul sumei de _____ USD va fi achitat la sosirea în spaţii.

Remarci suplimentare _____

_____

Subsemnatul (a) Dl(dna) _____ mă declar de acord cu termenii contractului după luarea la cunoştinţă a fişei descriptive ataşate şi condiţiile generale prezente pe verso-ul prezentului document.

A _____
(Semnătura proprietarului)

B _____
(Semnătura locatarului precedată de menţiunea manuscrisă „citit şi aprobat")

Fişă de cazare pentru străini

Numele şi adresa pensiunii	
Chitanţa nr.	
(Scrieţi cu majuscule)	

Nume (First Name) _____
Prenume (Last name) _____
Data naşterii (Date of birth) _____
Locul naşterii (Place of birth) _____
Domiciliu stabil (Permanent address) _____
Profesia (Occupation) _____
Naţionalitate (Nationality) _____

Data intrării în România (Arrival date in România) ...../...../.....
Data probabilă de plecare (Probable date of your way out) ...../...../.....

Semnătura (Signature) _____

Numărul copiilor sub 15 ani care însoţesc călătorul (Accompanying children under 15)	

Listă de inventar

Camera – dormitor pentru maximum 2 persoane
Obiecte:
- pat 0,90 x 1,90 pentru 1 persoană
- pat 1,40 x 1,90 pentru două persoane
- dulap cu etajere umerașe
- noptieră și lampă de noptieră
- draperii și perdele
- 2 scaune și o masă
- saltele noi tip Relaxa
- 2 pături pat
- 2 perne
- 2 huse pentru scaune
- oglindă cu picior

Grup sanitar
Obiecte:
- un vas WC
- o mătură și găleată pentru mătură
- un suport hârtie
- o pubelă gunoi
- dulap
- oglindă cu iluminat electric
- măsuță
- cuier
- suport prosoape
- covoraș de baie
- priza pentru aparat de ras sau uscător păr

Echipament exterior
- mobilier salon grădină
- aparat barbecue (grătar electric sau cu cărbuni)

ANEXA 5

Sfaturi practice din experienţa noastră ca oaspeţi în diverse pensiuni

La amenajare

● Încercaţi să valorificaţi la maximum spaţiul de care dispuneţi. Dacă acesta nu este prea generos, puteţi folosi diverse trucuri ca, de exemplu, amplasarea de oglinzi care dau impresia de spaţialitate. De asemenea, ar fi indicat să folosiţi la vopsirea pereţilor camerelor culori deschise pentru a crea aceeaşi impresie de spaţiu larg şi curat.

● Ar fi indicat să folosiţi în construirea şi amenajarea pensiunii materiale cât mai rezistente şi mai uşor de întreţinut. De exemplu, o mochetă vişinie v-ar crea probleme întrucât pe această culoare se observă orice scamă. Dar şi o mochetă deschisă la culoare ar necesita o curăţare mai atentă şi mai frecventă.

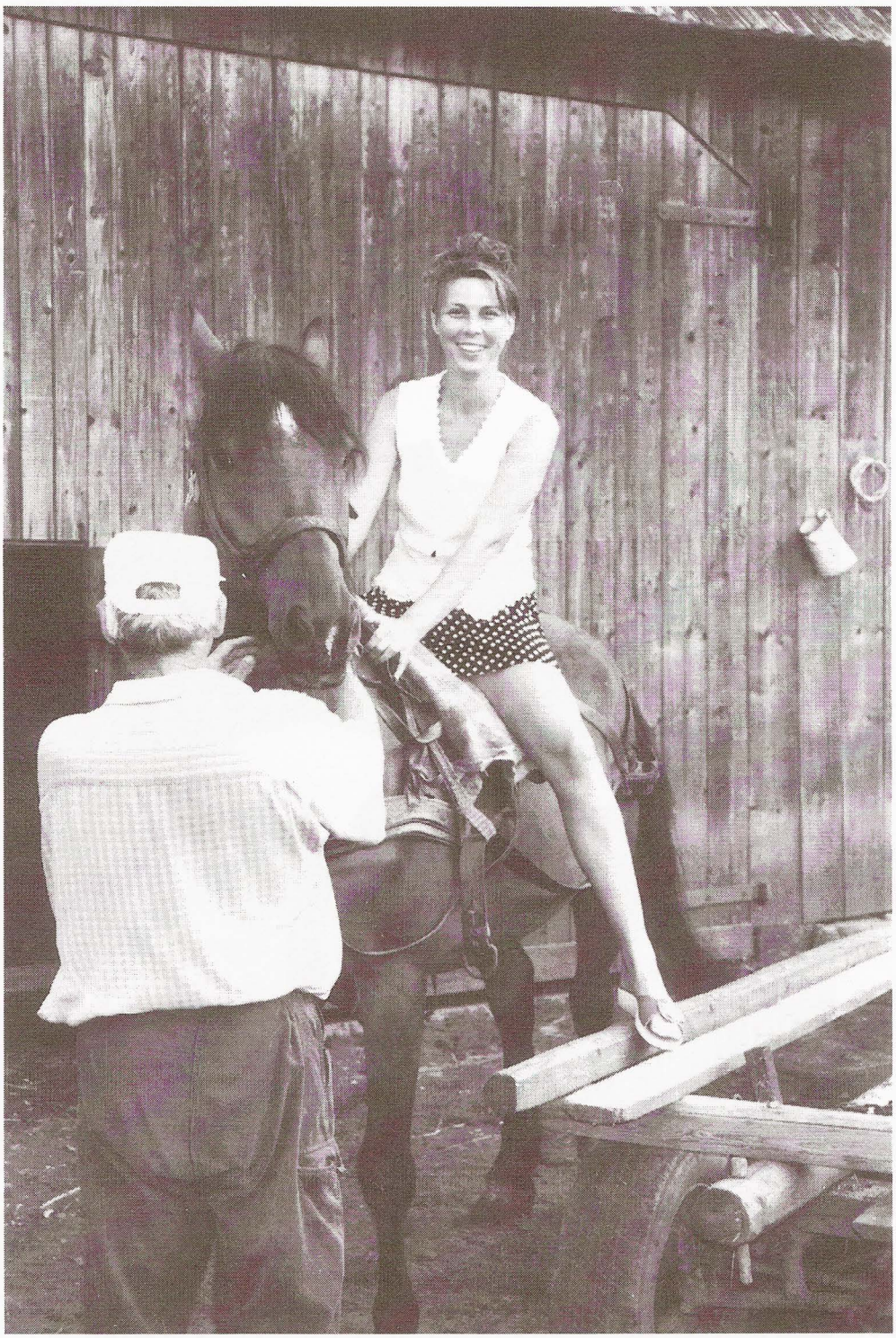
● La construirea sau amenajarea camerelor folosiţi materiale care izolează bine termic şi fonic. O bună izolare termică vă ajută să economisiţi energia calorică. Izolarea fonică este şi ea foarte importantă, fiind necesară asigurarea intimităţii la care turiştii se aşteaptă atunci când îi găzduiţi. Este neplăcut ca aceştia să audă ce se întâmplă în camera alăturată. În asemenea condiţii vor şti că la rândul lor vor fi auziţi de ceilalţi şi, în mod sigur, nu vă vor mai călca pragul.

Pentru atragerea clienţilor

● Folosiţi un truc simplu şi deloc costisitor: oferiţi în preţul camerei ceva gratuit, fie chiar şi o cafea. Noi am testat: la aceleaşi condiţii de cazare şi preţ, turistul a ales varianta unde i s-a oferit gratuit o ceaşcă de cafea.

● Nu ezitaţi să le propuneţi turiştilor diverse modalităţi de agrement folosind chiar bunurile din gospodărie. Nu vă gândiţi, de exemplu ca aceştia nu s-ar urca în barca cu care mergeţi la pescuit pentru că, în proporţie de 90%, vor fi încântaţi de propunerea dumneavoastră.

O altă modalitate de agrement ar putea fi cea din poza de mai jos



ANEXA 6

CALENDARUL EVENIMENTELOR

IANUARIE
- 02 – Parada obiceiurilor şi tradiţiilor de Anul Nou (Târgu-Neamţ)
- Ultima săptămână a lunii ianuarie – Serbările zăpezii (Ceahlău)

FEBRUARIE
- Festivalul naţional al ouălor încondeiate (Ciocăneşti, Bucovina)
- 25.02 – 15.03 – Pridvor Vâlcean (Râmnicu Vâlcea)
- Farsangul – obicei popular maghiar practicat de Lăsata Secului (Sfântu-Gheorghe, Covasna)

APRILIE
- 01 – 04 – Târgul Naţional de Turism (Romexpo, Bucureşti)
- 10 – Hora Costumelor (Pietrari, Rm. Vâlcea)
- 23 – 25 – Simfonia lalelelor (Piteşti)

MAI
- Măsura oilor la Scrânciob (Suhard, Bucovina)
- Fagurele de aur – Sărbătoarea apicultorilor (Tomşani)
- Sfârşitul lunii – Festivalul Narciselor (Vlăhiţa, jud. Harghita)
- Prima duminică de după Sărbătorile de Paşti – Festivalul „Câte flori pe Iza-n sus" (Dragomireşti, jud. Maramureş)

IUNIE
- 03 – 05 iunie – Cocoşul de Hurez – Târg de ceramică populară românească (Horezu)
- 15 iunie – Pădurea de argint, serbare câmpenească, Mănăstirea Văratec
- Târgul de fete de pe Muntele Găina – manifestare folclorică tradiţională ce reuneşte locuitorii din zona Munţilor Apuseni (com. Avram Iancu, jud. Alba)
- 28 – 30 – Festivalul Nunţilor (Vadul Izei, jud. Maramureş)

IULIE
- 02 – 03 iulie – Florile Govorei (Govora)
- 21 – 27 iulie – Tabăra de dansuri populare Ghimeş (Lunca de Jos, jud. Harghita)
- Festivalul concurs „Umor la Gura Humorului" (Gura Humorului)
- Duminica cea mai aproape de 20 iulie – Târgul de Fete de pe Muntele Găina , Ţara Moţilor, jud.Alba)

AUGUST
- 03 – 10 – Târgul de ceramică din Corund (Arcio), (Corund, jud. Harghita)
- 14 – 15 august – Sărbătoarea „Sus, pe Valea Vaserului" (Maramureş)
- 14 – 16 august – Festivalul naţional al păstrăvilor (Ciocăneşti, Bucovina)
- Festivalul lăutarilor (Miercurea-Ciuc, jud Harghita)
- Festivalul mierii (Cernesti, jud. Maramureş)
- Târgul meşterilor populari (Suceava)
- Festival internaţional de folclor (Rădăuţi)
- Sărbătoarea Arcanului (Fundu-Moldovei)
- Festivalul Cerbul de Aur (Braşov)

SEPTEMBRIE
- 01 – 05 – Festivalul Mamaia
- 07 – 08 – Târgul meşterilor populari (Târg- Neamţ)
- 17 – 19 – Festivalul internaţional al sarmalelor (Praid, jud. Harghita)
- 23 – 25 – Sărbătoarea Castanelor (Baia Mare, jud. Maramureş)
- 24 – 26 – Festivalul toamnei (Sinaia, Valea Prahovei)
- Festivalul lăutarilor gorjeni (Bolboşi, jud. Gorj)
- Coborâtul oilor de la munte (Baia de Fier, jud. Gorj)

OCTOMBRIE
- 21 – 24 – Târgul internaţional de turism (Romexpo, Bucureşti)
- Ultima săptamână din octombrie „Festivalul Folclorului Vrâncean" (Focşani)

DECEMBRIE
- 18 – 27 – Festivalul datinilor de iarnă (Sighetu-Marmaţiei, jud. Maramureş)
- 27 – Târgul meşterilor artizani din Maramureş (Sighetu-Marmaţiei, jud. Maramureş)

BIBLIOGRAFIE

PRODUCŢIA ŞI COMERCIALIZAREA SERVICIILOR TURISTICE – Puiu Nistoreanu, Vasile Dinu, Alexandru Nedelea, Editura Didactică şi Pedagogică, Bucureşti, 2004.

PIAŢA TURISTICĂ – lector universitar dr. Alexandru Nedelea, Editura Didactică şi Pedagogică, Bucureşti, 2003

CERCETAREA STATISTICĂ ÎN TURISM – dr. Cristian Valentin Hapenciuc, Editura Didactică şi Pedagogică, 2003

POLITICI DE MARKETING ÎN TURISM – lector univ. dr. Alexandru Nedelea, Editura Economică, Bucureşti, 2003

ECOTURISM ŞI TURISM RURAL – ediţia a II-a, coordonator Puiu Nistoreanu – Editura ASE Bucureşti, 2002

MANUALUL GHIDULUI DE TURISM – Alexandra Chiriac, Constantin Luca, Editura Gemma Print, 2002

MANUAL DE FORMARE MANAGERIALĂ ÎN TURISM – Tiberiu Foris, Doru Dima, Maria Stoian, Ana Ispas, Gabriela Stănciulescu, Nicolaie Antonoaie, Silvia Sumedrea, Gabriela Bartucu, Codruţa Băltescu, Bogdan Băcanu, Olga Necşulescu, Nicoleta Petcu, Dima Consulting Group – Editura Psihomedia, 2002

MANAGEMENT ÎN TURISM – Puiu Nistoreanu, Editura ASE, Bucureşti, 2002

AMENAJAREA STRUCTURILOR DE PRIMIRE TURISTICE DIN MEDIUL RURAL – Dumitru Plohotniuc, Editura Gemma Print

ECONOMIA TURISMULUI – Oscar Snak, dr.Petre Baron şi conferenţiar univ. dr. Neacşu Nicolae, Editura Expert Bucureşti, 2001.

MANAGEMENTUL OPERAŢIUNILOR DE TURISM – Ediţia a II-a, Gabriela Stănciulescu, Editura All Back

MARKETING FOR TOURISM, J.C. Holloway, Pearson Education, Marea Britanie, 2004

START YOUR OWN BED & BREAKFAST: YOUR STEP BY STEP GUIDE TO SUCCESS – Terry &Rob Adams, Entrepreneur Magazine, Marea Britanie, 2004

MARKETING DU TOURISME ET DE L'HOTELLERIE – études de cas commentées, J.L.Barna, Éditions d' Organisation, Franţa 2004

MARKETING FOR HOSPITALITY AND TOURISM – Pholip Kotler, John Bowen, James Makens, Pearson Education, Marea Britanie, 2002

TRAITÉ DE TOURISME RURAL, Fr. – Le tourisme rural – comment créer et gérer? – Moinet, Equestra, Franţa.

Capitolul 2

Planul afacerii

SUMAR

Rezumatul afacerii **02-03**

Descrierea afacerii **02-04**
1. Identificarea agentului economic 02-04
2. Scurtă descriere a activității de pensiune turistică 02-04

Produse și servicii oferite **02-07**

Piața și concurența **02-08**
1. Segmentul de piață 02-08
2. Clienții 02-11
3. Concurența 02-11
4. Principalii furnizori 02-12

Implementarea afacerii 02-12
1. Managementul 02-12
2. Personalul (echipa) 02-13
3. Investiții necesare 02-14

Vânzarea produselor și serviciilor **02-15**
1. Strategii de promovare a afacerii 02-15
2. Strategii de comercializare a produselor și serviciilor 02-16

Planul financiar **02-16**
1. Informații cu caracter financiar 02-16
2. Calcule preliminare 02-18
3. Calculul amortizărilor 02-21
4. Situația fluxului de numerar 02-23
5. Contul de profit și pierderi 02-25
6. Bilanțul contabil 02-26

REZUMATUL AFACERII

Pensiunea turistică este o afacere care vă poate aduce venituri substanțiale, dacă este bine organizată și orientată către servicii de cea mai bună calitate, pe care trebuie să le oferiți clienților cu multă dăruire.

În exemplul de față avem în vedere înființarea unei pensiuni turistice rurale în localitatea Costinești, pe litoralul Mării Negre. Acest proiect prezintă pentru dumneavoastră posibilitatea de a valorifica în mod profitabil spațiul și locuința pe care le dețineți, cu un minim de cheltuieli.

Pentru turiști, pensiunea reprezintă un mod de a putea petrece un sejur într-un loc plăcut, liniștit, departe de zgomotul și forfota specifice orașelor în care locuiesc și muncesc și, în plus, turiștii pot beneficia de o baie în mare și de relaxare pe țărmul mării.

Principalele servicii pe care le puneți la dispoziția clienților sunt următoarele:
- găzduirea turiștilor pentru o anumită perioadă de timp;
- pensiune completă (cazare + 3 mese/zi) sau demipensiune (cazare + 2 mese/zi);
- servicii suplimentare (pescuit, excursii, participarea la diverse evenimente sau sărbători locale).

Toate serviciile pe care le oferiți turiștilor trebuie să fie de cea mai bună calitate. Cu cât aceștia vor fi mai mulțumiți, cu atât vor reveni de mai multe ori la pensiunea dumneavoastră și vor povesti și prietenilor despre cât de bine s-au simțit.

Pentru România, turismul reprezintă un domeniu cu un potențial de dezvoltare foarte ridicat, dar, din păcate, puțin explorat până în prezent. Piața potențială a turismului este prezentă practic în toate zonele țării.

Pensiunea turistică, fie că este urbană sau rurală, poate fi considerată o investiție avantajoasă în sfera turismului. În anul 2003, în țara noastră erau înregistrate 328 de pensiuni turistice urbane și 266 de pensiuni turistice rurale.

Având în vedere că pensiunile turistice rurale reprezintă doar 7,45% din totalul structurilor de primire existente la 31 iulie 2003, putem afirma ca piața pensiunilor turistice rurale este relativ nouă și în plină dezvoltare.

Ținând cont că fiecare persoană are nevoie de odihnă și recreere, cererea în turism nu va dispărea niciodată și tot mai mulți turiști vor prefera să-și petreacă timpul liber în mijlocul naturii alegând pensiunile turistice altor locuri de cazare.

Clienții pensiunii dumneavoastră pot fi atât persoane fizice, din țară sau din străinătate, din toate categoriile de vârstă și din cele mai diferite categorii sociale, cât și persoane juridice.

În ceea ce privește concurența, aceasta poate fi directă sau indirectă. Concurența directă este reprezentată de celelalte pensiuni turistice aflate pe litoral sau de alte forme de cazare care pot fi întâlnite în zonă. Concurența indirectă se referă la pensiunile turistice de la munte sau din alte zone ale țării, precum și la pensiunile sau locurile de cazare din străinătate. Atâta timp cât calitatea serviciilor dumneavoastră, condițiile de cazare oferite și tarifele practicate vor fi apreciate de clienți, concurența existentă în prezent nu ar trebui să reprezinte o problemă.

Modelul afacerii este cel al unei firme mici, pornită cu resurse puține, care își propune o dezvoltare continuă pe măsura cererii. Pentru începutul activității de pensiune turistică, familia dumneavoastră se poate implica cu succes în desfășurarea activității. O primire călduroasă, amabilă și sinceră, o servire ireproșabilă pot acoperi o parte din deficiențele ce ar putea rezulta ca urmare a lipsei de experiență în acest domeniu.

Pentru bunul mers al afacerii trebuie să vă stabiliți o strategie de promovare a serviciilor pe care le oferiți, folosinf diferite metode, prin care să vă faceți cunoscut potențialilor clienți. De asemenea, este important și modul în care vă vindeți produsele și serviciile, precum și facilitățile pe care sunteți dispuși să le oferiți turiștilor fideli.

Pentru ca pensiunea dumneavoastră să obțină de la Ministerul Turismului o clasificare de 3 margarete, este necesar să realizați o serie de investiții materiale în clădirea existentă, pe care doriți să o amenajați pentru turiști, în valoare de 124.000.000 lei. De asemenea, pentru derularea afacerii, veți avea nevoie să achiziționați un autoturism.

După primul an de desfășurare a activității de pensiune turistică, pornind de la datele prezentate în planul financiar, veți realiza un numerar disponibil de 73.000.000 lei, care vă va permite să vă achitați datoriile lunare curente în anul următor, până la începerea următorului sezon de turism, inclusiv datoriile aferente creditului contractat pentru achiziționarea autoturismului. Primul an de desfășurare a activității de pensiune turistică se va încheia cu un profit de 104.000.000 lei, în condițiile în care veniturile din vânzări realizate pentru primul an vor fi de 612.000.000 lei (cifra de afaceri). Pentru asigurarea investițiilor necesare este nevoie ca asociatul să împrumute firma cu 290.000.000 lei, credit ce va fi parțial – mai mult de jumătate – returnat în anul curent (150.000.000 lei), restul urmând a fi returnat după sejurul din anul următor.

DESCRIEREA AFACERII

1. Identificarea agentului economic

1) Numele firmei: *„Pensiunea turistică CONFORT" S.R.L.*
2) Data înregistrării la Registrul Comerțului: *25 februarie 2002*
3) Forma juridică: *S.R.L. (conform Legii nr. 31/1990)*
4) Adresa sediului social: *Costinești, str. Cetății nr. 10, jud. Constanța*
5) Data începerii activității: *01.05.2002*
6) Valoarea capitalului social subscris și vărsat: *10.000.000 lei*
7) Natura capitalului: *privat*
8) Tipuri de activități desfășurate:
   - *Servicii de turism: cazare, pensiune, agrement*
   - *Comercializarea produselor alimentare și nealimentare.*
9) Produse realizate/servicii prestate efectiv (până în prezent):
   - *Comercializarea produselor alimentare și nealimentare*
10) Asociați/acționari principali: asociat unic – *dl Ion Vasile, domiciliat în Costinești, str. Cetății nr. 10, jud. Constanța, tel/fax: 0241/414141*

2. Scurtă descriere a activității de pensiune turistică

Ca definiție, pensiunea turistică reprezintă o structură de primire turistică, având o capacitate de cazare de până la 10 camere, totalizând maximum 30 de locuri în mediul rural și până la 20 de

camere în mediul urban. Aceasta funcţionează în locuinţele cetăţenilor sau în clădiri independente, care asigură în spaţii special amenajate cazarea turiştilor şi condiţii de pregătire şi servire a mesei.

Pensiunea turistică este una din cele mai simple variante de practicare a serviciilor turistice, care vă oferă posibilitatea de a obţine venituri însemnate, cu un capital şi un risc minime.

Pensiunea este amplasată în Costineşti, staţiune situată pe litoralul Mării Negre, într-o zonă curată şi nepoluată. Drumurile de acces sunt în stare bună, sunt complet asfaltate din 2002, sunt funcţionale tot timpul anului şi se poate ajunge cu uşurinţă la destinaţie, atât din gara localităţii cât şi cu autoturismul. De asemenea, se poate ajunge uşor de la pensiune la centrul comercial al localităţii. Pensiunea oferă o privelişte frumoasă, are o vecinătate selectă, casele din împrejurimi fiind renovate de curând.

Clădirea cu camere de închiriat pentru turişti este în stare foarte bună, are o suprafaţă utilă de 185 mp şi este situată la aproximativ 500 m de plajă. Pensiunea are curte proprie cu spaţii verzi şi amenajări florale şi loc pentru luat masa sub boltă de viţă.

În funcţie de caracteristicile construcţiei, calitatea dotărilor şi a serviciilor oferite, pensiunea turistică rurală trebuie să fie clasificată şi să i se atribuie un număr de margarete. Clasificarea are ca scop prioritar protecţia turiştilor, constituind o formă codificată de prezentare a nivelului de confort şi a calităţii serviciilor oferite. Clasificarea se face de către Ministerul Turismului. Pensiunea turistică „CONFORT" S.R.L va fi amenajată astfel încât să obţină 3 margarete.

Spaţiul destinat pensiunii turistice se compune din:

- o clădire cu camere pentru închiriat, formată din 8 dormitoare cu câte 2 paturi, 8 băi dotate cu duş şi WC, un living folosit şi ca sală de mese şi o bucătărie;
- o clădire compusă din 2 dormitoare pentru familia patronului, o baie, o spălătorie şi o încăpere care va fi utilizată pentru păstrarea proviziilor alimentare;
- un teren folosit pentru cultivarea legumelor;
- un loc de parcare pentru 8 autoturisme.

Fiecare dormitor are o suprafaţă de 14 mp. Accesul în dormitoare şi băi este direct, fără a se trece prin alte încăperi.

Pensiunea este prevăzută cu utilităţile impuse de normele de turism, respectiv luminare electrică, iluminare naturală, încălzire locală, reţea de canalizare şi apă curentă. Pentru a obţine trei margarete, urmează să fie realizate investiţii pentru procurarea unui mobilier adecvat pentru 4 dormitoare, pentru dotarea camerelor de toaletă cu instalaţii sanitare moderne şi pentru dotarea bucătăriei cu toate echipamentele necesare. Considerăm că celelalte 4 dormitoare sunt deja dotate corespunzător.

De asemenea, pensiunea este prevăzută cu telefon şi fax care vor fi puse la dispoziţia turiştilor.

Instalaţiile (sanitare şi electrice) trebuie să fie în stare de funcţionare ireproşabilă. Abaterile se sancţionează chiar cu retragerea licenţei de funcţionare, de către inspectorii Ministerului Turismului.

În pensiunea turistică este obligatoriu să se păstreze ordinea, liniştea publică, moralitatea, curăţenia şi normele sanitare şi a celor de prevenire şi stingere a incendiilor. Trebuie să existe materiale scrise, realizate estetic şi tipărite în limba română şi în cel puţin două limbi de circulaţie internaţională, care să cuprindă informaţii utile pentru turişti (instrucţiuni de folosire a telefonului, **tarifele interne şi internaţionale pentru convorbiri telefonice,** lista cuprinzând serviciile suplimentare oferite, programul TV pentru săptămâna în curs, informaţii turistice privind zona sau localitatea etc.).

Este, de asemenea, obligatoriu să afişaţi la loc vizibil pentru turişti numerele de telefon ale administratorului pensiunii, precum şi ale Ministerului Turismului şi Autorităţii pentru Protecţia Consumatorului, pentru a se da posibilitatea turiştilor de a semnala eventualele nemulţumiri cu privire la serviciile oferite.

Activităţile desfăşurate în cadrul pensiunii (cazare, alimentaţie, agrement, etc.) constituie un tot unitar, fiind componente ale produsului turistic. De aceea, este obligatoriu să existe o corelaţie între categoria structurii de primire şi calitatea celorlalte servicii.

Sfatul nostru

Activitatea la o pensiune turistică este în sine destul de simplă: îi primiţi şi îi trataţi pe clienţi ca pe rudele cele mai apropiate, venite din alt oraş pentru a petrece o scurtă vacanţă în gospodăria dumneavoastră. Toată dăruirea şi atenţia pe care le-o veţi oferi precum şi întregul efort material vor fi mai mult decât acoperite prin nota de plată. Iar acest stil de lucru vă va permanentiza clientela, astfel încât în scurt timp veţi constata că nu mai aveţi posibilitatea de a accepta alte solicitări.

Avantajele desfăşurării unei astfel de activităţi sunt numeroase:
- ✔ Investiţii reduse pentru demarare;
- ✔ Posibilitatea reamenajării spaţiilor deja existente;
- ✔ Existenţa unei pieţe de desfacere în continuă dezvoltare;
- ✔ Nu este necesară o pregătire tehnică specială;
- ✔ Ocupaţia poate să nu fie permanentă în timpul unui an;
- ✔ Posibilitatea de a lucra împreună cu întreaga familie;
- ✔ Posibilitatea de a vinde clienţilor produse obţinute din gospodăria proprie;
- ✔ Concurenţă slabă, atât ca număr, cât şi din punctul de vedere al calităţii serviciilor oferite;
- ✔ Posibilitatea de a vă orienta către un anumit gen de clientelă, stabilit conform dorinţelor dumneavoastră.

Desfăşurarea unei asemenea activităţi impune măsuri tehnico-organizatorice specifice, cerute de standardele internaţionale în vigoare şi de intenţia dumneavoastră de a obţine rezultate economice de performanţă. Astfel, trebuie avut în vedere că:
- ● spaţiile de închiriat trebuie să asigure temperaturi, umiditate, iluminare şi igienă corespunzătoare, corelate cu destinaţia şi standardele specifice;
- ● produsele şi serviciile oferite trebuie să corespundă cerinţelor oficiale de calitate, igienă etc.;
- ● procedurile practicate trebuie să fie conforme reglementărilor legale şi profesionale generale.

Amplasarea pensiunii turistice într-o staţiune de pe litoral oferă, pe lângă peisajul deosebit de atrăgător şi romantic şi avantajul de a avea o clientelă foarte variată, atât din punct de vedere al vârstei cât şi din punct de vedere al condiţiei sociale. Litoralul românesc este şi va rămâne o zonă preferată atât de turiştii români, cât şi de cei străini şi pornind de la realitatea că oferta turistica din prezent se bazează în special pe serviciile oferite de hoteluri, devine tot mai necesară o astfel de afacere – **pensiunea turistică.**

Avantajele enumerate anterior, precum şi veniturile care se pot obţine pe o piaţă avidă de servicii turistice de calitate, fac din pensiunea turistică o afacere foarte atrăgătoare şi uşor de realizat.

De asemenea, activitatea de pensiune turistică permite, pe lângă valorificarea imensului potenţial turistic existent în România şi organizarea unor locuri de muncă pentru întreaga familie, inclusiv pentru copiii care au ajuns la o vârstă la care pot fi angajaţi. Implicarea copiilor în afacere are şi avantaje legate

de educaţie, cultivarea responsabilităţii şi preocupărilor antreprenoriale în rândul acestora. Este o afacere a tuturor vârstelor, prin efortul redus pe care-l solicită, în unele cazuri, atât financiar ,cât şi organizatoric.

Produse şi servicii oferite

Înfiinţarea unei pensiuni turistice vă permite să oferiţi clienţilor serviciile pe care doar le-am menţionat la începutul capitolului, la standarde ridicate de calitate:

A. găzduirea turiştilor pentru o anumită perioadă de timp;

B. pensiune completă (cazare + 3 mese/zi) sau demipensiune (cazare + 2 mese/zi);

C. servicii suplimentare

A. Pentru găzduirea turiştilor va trebui ca cele opt camere pe care le aveţi pentru închiriat să fie mobilate adecvat. Mobilierul trebuie să fie puţin şi bine întreţinut. Dormitoarele trebuie să cuprindă câte 2 paturi simple, un dulap de haine cu umerase, complet gol, care va permite oaspeţilor să-şi depoziteze bagajele, masă şi scaune, cuier, veioză sau aplică la capătul patului, vaze cu flori, televizor şi aparat de radio. Amenajarea camerelor trebuie să fie sobră, utilă şi realizată cu bun-gust.

Accesul gazdei pentru curăţenie se face în lipsa ocupanţilor sau cu acordul acestora. Curăţenia se face zilnic, alături de alte servicii oferite, în concordanţă cu clasificarea obţinută de la Ministerul Turismului. O atenţie deosebită se va acorda băii. Amenajarea acesteia este de o importanţă deosebită. Prin nivelul dotării, al curăţeniei şi al igienei menţinute, poate să păstreze clienţii sau poate să-i alunge. O dotare standard a grupului sanitar prevede:

- un vas WC
- o chiuvetă cu oglindă
- o cabină de duş sau o cadă de baie.

În ceea ce priveşte alimentaţia, clienţii pot alege dacă doresc să servească în sala pusă la dispoziţia lor numai micul dejun, prânzul sau cina, sau toate trei mesele.

Bucătăria în care va fi pregătită mâncarea trebuie să fie dotată cu utilajele necesare, şi anume:

- aragaz (cu 4 ochiuri), eventual cuptor cu microunde
- hotă amplasată deasupra aragazului
- frigider
- congelator
- spălător cu apă caldă şi rece
- opţional, pentru uşurarea muncii – maşină de spălat vase.

Pentru servirea mesei se va folosi livingul. Acesta va trebui amenajat pentru servirea mesei şi eventual pentru alte activităţi care se vor desfăşura aici (vizionarea programelor TV, bibliotecă, sală de întâlnire etc.).

Va trebui să aveţi o listă de preparate şi băuturi, la redactarea căreia să aveţi în vedere următoarele:

- satisfacerea dorinţelor şi necesităţilor turiştilor
- alimentaţie specifică pentru copii
- regimuri alimentare
- principii nutritive
- specificul zonei
- anotimpul
- posibilităţile reale de care dispuneţi
- abilitatea de bucătar a soţiei (sau mamei).

Înainte de întocmirea listei este bine să discutaţi cu turiştii, pentru a afla preferinţele culinare ale acestora, eventualele probleme de sănătate de care va trebui să ţineţi cont în realizarea meniului, dieta, obiceiurile culinare etc. Este de preferat ca meniul unei mese să se stabilească de către turişti, din lista de preparate posibile, la masa anterioară sau cu câteva ore înaintea unei mese, pentru a avea timp să pregătiţi preparatele. Aveţi grijă ca nimeni să nu se ridice de la masa dumneavoastră flămând sau nemulţumit.

Chiar dacă nu aveţi posibilitatea de la început, cu timpul puteţi încerca să oferiţi clienţilor şi servicii de agrement (de exemplu, tenis de masă sau biliard).

Serviciile suplimentare pe care le oferiţi pot fi cu plată sau fără plată şi reprezintă şi un mod de atragere a turiştilor. Nu toţi turiştii care vin pe litoral se mulţumesc doar cu o baie în mare şi cu plăcerea de a sta pe plajă la soare. Mulţi dintre ei doresc să găsească şi alte variante de petrecere a timpului în aer liber.

Serviciile suplimentare pe care le oferă pensiunea turistică, în colaborare cu diferite persoane sau agenţii locale, sunt:

- **Pescuitul** – fie că dispuneţi dumneavoastră de undiţe şi alte accesorii pentru pescuit, fie că aveţi o colaborare cu un pescar din localitate, această activitate va fi pe gustul multor turişti, români şi străini.
- Asistarea la punerea năvoadelor de către pescari şi la strânsul acestora, timp în care turiştii se vor putea delecta şi cu întâmplări trăite şi povestite de pescari, în stilul lor caracteristic.
- **Vizită la cherhana,** asistarea la descărcarea peştelui şi la toate operaţiunile premergătoare pentru livrare. Vizita se va încheia cu prepararea şi servirea preparatelor din peşte proaspăt, peşte pe care turistul îl poate alege singur.
- **Turul litoralului**
- **Excursii de o zi** în Bulgaria, la Nisipurile de Aur
- **Vizite la muzee,** aşezăminte şi situri arheologice aflate în zonă, obiective turistice din Constanţa (Aqvarium, Delfinariu, Planetarium etc.)
- **Miniexcursii** în Constanţa în parcul de distracţii, restaurante, Cazinou
- **Participarea la diverse sărbători** şi evenimente locale (Ziua Marinei, Ziua Aviaţiei)

Toate produsele şi serviciile pe care le oferiţi turiştilor trebuie să fie de cea mai bună calitate. Cu cât vor fi mai mulţumiţi, cu atât vor reveni de mai multe ori la pensiunea dumneavoastră şi vor povesti şi prietenilor de oferta dumneavoastră.

PIAŢA ŞI CONCURENŢA

1. Segmentul de piaţă

Turismul reprezintă un domeniu de activitate cu un potenţial de dezvoltare foarte ridicat, dar destul de puţin explorat până în prezent. Pentru a demonstra acest potenţial este destul să amintim că:

- România are o poziţie geografică care îi permite să atragă turişti, atât din Europa, cât şi din cele mai îndepărtate regiuni ale globului;
- diversitatea formelor de relief oferă posibilitatea de a vă petrece vacanţele sau timpul liber la mare, la munte, în Delta Dunării, la câmpie sau în zonele de deal;
- comparativ cu alte ţări din Europa, nivelul scăzut de dezvoltare al României şi în special de salarizare determină posibilitatea stabilirii unor costuri reduse pentru servicii, ceea ce conduce la oferte deosebit de avantajoase din punctul de vedere al preţurilor;
- în general, România este o ţară ecologică, alimentele autohtone care se găsesc sunt „mai naturale" decât în multe alte regiuni turistice, iar standardele de igienă necesare sunt respectate.

După anul 1989, mulţi s-au aşteptat ca turismul să devină unul dintre cele mai importante domenii de activitate pentru România. Până acum nu s-a întâmplat aşa poate şi din cauza problemelor cu care se confruntă turismul românesc, printre care enumerăm:

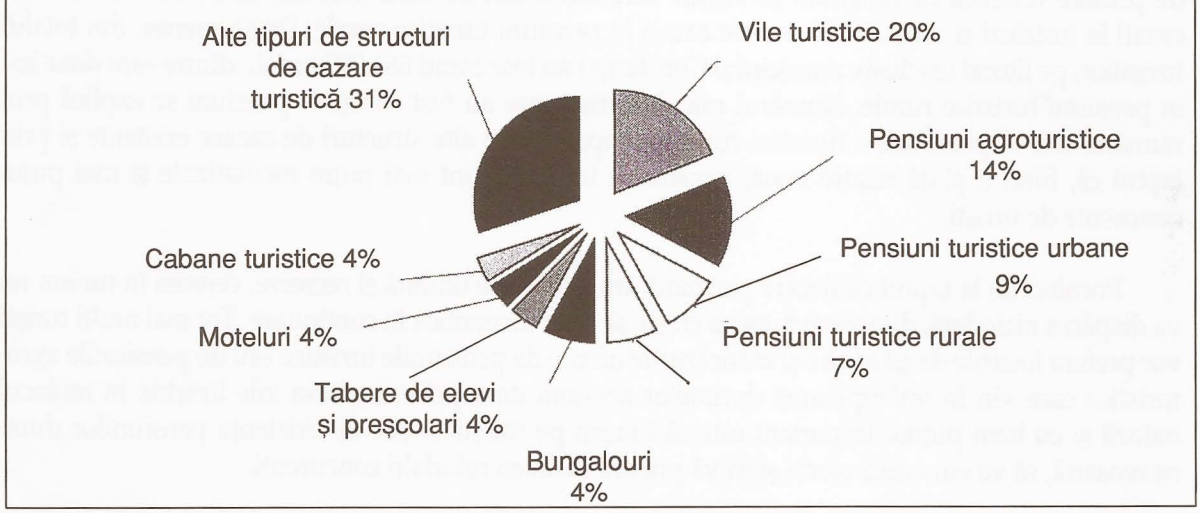
- imaginea externă a României, în special faţă de simplii cetăţeni ai Europei, care o recomandă mai degrabă ca o destinaţie „exotică" (în sensul de ţară rudimentară în multe privinţe dar cu tradiţii bine păstrate) decât un loc unde poţi să îţi petreci concediul în linişte şi să beneficiezi de servicii acceptabile;
- infrastructura slab dezvoltată (România este singura ţară din Europa care nu are nici o autostradă adevărată);
- calitatea slabă a serviciilor complementare turismului (de exemplu, petrecerea timpului liber, locuri de distracţie, muzee etc.) şi care sunt esenţiale pentru a atrage turişti străini care să stea sejururi mai mari de 2-3 zile;
- de multe ori s-au practicat preţuri prea mari la hoteluri care ofereau în schimb servicii discutabile din punct de vedere al calităţii, ceea ce a determinat imposibilitatea de a atrage noi turişti (mai ales străini), dar şi pierderea turiştilor tradiţionali (mai ales români). Din păcate, s-a ajuns uneori ca un sejur la un hotel de 3 stele în România să coste mai mult decât un sejur la un hotel de 4 stele în Grecia, cu transport cu tot;
- nu a existat o prioritate naţională în susţinerea turismului. Astfel, nu numai că nu au existat şi nu există facilităţi importante pentru cei care investesc în turism, dar nici nu au fost stabilite planuri naţionale de promovare a turismului românesc, aşa cum se întâmplă în toate ţările pentru care turismul reprezintă un sector important al economiei.

Românii sunt cunoscuţi ca un popor ospitalier şi prietenos. Calităţile românilor combinate cu relieful diversificat al ţării noastre atrag mulţi turişti, români şi străini, care, pentru a rămâne cât mai mult timp într-un anumit loc, trebuie să beneficieze de condiţii de şedere, odihnă şi recreere cât mai plăcute şi de servicii oferite cu profesionalism şi de înaltă calitate.

Pensiunea turistică, rurală sau urbană, îşi propune să acopere toate aceste cerinţe pentru a mulţumi atât turiştii din ţară, cât şi pe cei care vin sau revin din alte zone ale lumii.

Piaţa turismului este prezentă practic în toate zonele ţării şi cu deosebire în locurile unde formele de relief, fie de munte, de deal, de câmpie, în Delta Dunării sau pe litoral, oferă atracţii deosebite sau în locurile unde sunt amplasate vestigii istorice, monumente, mânăstiri sau alte obiective care merită vizitate. Pentru a avea o imagine clară asupra situaţiei structurilor de primire turistică, existente în 2003 în România, vă rugăm să consultaţi următoarea situaţie.

Situaţia structurilor de primire turistică în anul 2003



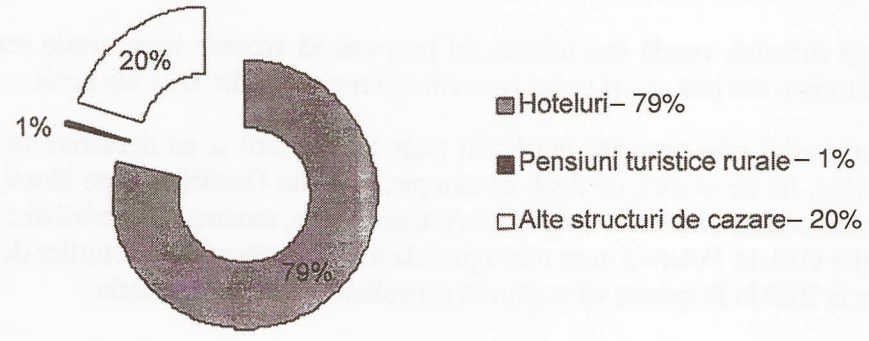
Turismul este un domeniu destul de puţin dezvoltat la noi în ţară. Din totalul întreprinderilor mici şi mijlocii, doar 0,5% activează în domeniul turismului.

Numărul mic al pensiunilor turistice rurale se explică prin faptul că piaţa pensiunilor turistice rurale este o piaţă relativ nouă, în plină dezvoltare. Pensiunile turistice rurale au apărut ca o alternativă pentru petrecerea sejururilor într-un mediu mai intim, mai liniştit, în zone aflate la distanţă de aglomerările urbane şi ca o necesitate pentru a acoperi cererea tot mai variată din acest domeniu. Turismul rural s-a dezvoltat foarte bine în ultimii ani. Din 2000 până în 2003, numărul pensiunilor rurale aproape s-a dublat.

Din totalul de 105,3 mii camere existente în structurile de primire turistică cu funcţiuni de cazare turistică în stare de funcţionare la 31 iulie 2003, 79,5 mii erau în hoteluri, adică 75,5%. Se observă că piaţa turismului este dominată de hoteluri, atât ca număr de structuri de primire turistică, cât şi ca număr de camere existente pentru cazare. Pensiunile turistice rurale reprezintă doar 7,45% din totalul structurilor de primire existente la 31 iulie 2003. Din cele 266 de pensiuni turistice rurale existente, doar 14 sunt amplasate în jud. Constanţa. Asta înseamnă că litoralul oferă un număr foarte mic de pensiuni în condiţiile în care piaţa este în plină dezvoltare şi cererea este tot mai numeroasă.

Cererea este reprezentată de o varietate de turişti, români şi străini, aflaţi în căutarea unui loc plăcut care să le satisfacă nevoia de linişte, dorinţa de a evita traficul, zgomotul şi stresul pe care trebuie să le suporte în mod obişnuit, unde găsesc amabilitate şi servicii de calitate, la preţuri acceptabile.

Distributia turistilor în structurile de cazare (anul 2002)



În ceea ce priveşte cererea, în anul 2002 numărul de turişti, români şi străini, sosiţi în structurile de primire turistică cu funcţiuni de cazare turistică a fost de 4.847.496, din care 3.835.077 au fost cazaţi în hoteluri şi doar 32.201 au fost cazaţi în pensiuni turistice rurale. De asemenea, din totalul turiştilor, pe litoral (exclusiv municipiul Constanţa) au fost cazaţi 684.909 turişti, dintre care doar 264 în pensiuni turistice rurale. Numărul mic de turişti care au fost cazaţi în pensiuni se explică prin numărul mic al pensiunilor turistice rurale, comparativ cu alte structuri de cazare existente şi prin faptul că, fiind o piaţă relativ nouă, pensiunile turistice sunt mai puţin mediatizate şi mai puţin cunoscute de turişti.

Pornind de la faptul că fiecare persoană are nevoie de odihnă şi recreere, cererea în turism nu va dispărea niciodată, dimpotrivă, ea va creşte şi se va diversifica în continuare. Tot mai mulţi turişti vor prefera locurile de găzduire şi mâncărurile oferite de pensiunile turistice sau de pensiunile agroturistice care vin în întâmpinarea dorinţelor acestora de a petrece câteva zile liniştite în mijlocul naturii şi cu bani puţini. Important este să-i faceţi pe turişti să ştie de existenţa pensiunilor dumneavoastră, să vă cunoască oferta şi să vă prefere înaintea celorlalţi concurenţi.

2. Clienţii

Clienţii pot fi persoane fizice, din ţară sau din străinătate, din toate categoriile de vârstă şi de cele mai diferite condiţii sociale, firme, asociaţii etc.

Având în vedere că staţiunea Costineşti este cunoscută ca „staţiune studenţească", **studenţii** reprezintă un segment important al clienţilor. Îndeosebi în perioada de vară, perioadă de vacanţă pentru studenţi, aceştia nu vor renunţa la a-şi petrece măcar câteva zile la mare şi cum locurile în tabere sunt limitate, cu siguranţă vor dori să beneficieze de oferta atrăgătoare a pensiunii pe care o administraţi.

De asemenea, **foşti studenţi,** îndrăgostiţi de Costineşti, care şi-au întemeiat o familie şi eventual au şi copii, vor reveni cu plăcere în această staţiune pentru a-şi petrece concediile şi vor prefera cazarea la o pensiune turistică, având în vedere avantajele pe care le oferă turiştilor.

Pensionarii reprezintă o altă categorie de clienţi pentru pensiunea turistică. Chiar dacă există anumite oferte sociale, avantajoase pentru ei, de obicei în perioada extrasezonului, mulţi pensionari doresc să meargă la mare şi în timpul sezonului turistic. Mai mult, cazarea pensionarilor la un hotel poate fi neplăcută pentru unii, cărora nu le este uşor să urce mai multe etaje pentru a ajunge în cameră sau la sala de mese, sau pentru cei care preferă sau nu pot să mănânce decât anumite alimente. Pensiunea dumneavoastră poate deveni un loc preferat de pensionari pentru că se pot simţi ca acasă şi, în plus, pot beneficia de avantajele oferite de plajă şi mare.

Clasa de mijloc reprezintă o clientelă cu pretenţii variate, dar care poate aprecia un serviciu atunci când este făcut cu dăruire şi atenţie. Aceştia au o viaţă foarte activă, eventual călătoresc foarte mult, îşi petrec o mare parte a timpului în centre aglomerate, caută, în general, pentru concediu o schimbare, un loc liniştit, curat, dar şi confortabil, benefic pentru recreere, odihnă şi pentru a petrece mai mult timp cu familia.

Persoanele cu venituri medii – nici foarte mici, dar nici mari – pot, de asemenea, să se numere printre clienţii unei pensiuni turistice. Aceştia vor evita locurile de cazare scumpe şi vor fi încântaţi să ştie că îşi pot permite să meargă la mare, chiar în sezon, măcar pentru câteva zile, la pensiunea dumneavoastră, unde vor beneficia de servicii de calitate.

De asemenea, **firmele** pot constitui o categorie distinctă de clienţi. Aceştia îşi pot organiza întâlniri de afaceri sau îşi pot întreţine invitaţii în pensiunea dumneavoastră. **Angajaţii unor firme** pot primi dreptul de a frecventa pensiunea, ca o recompensă pentru activitatea lor.

3. Concurenţa

Concurenţa poate fi directă sau indirectă. Concurenţa directă se referă la celelalte pensiuni turistice aflate pe litoral sau la alte forme de cazare care pot fi întâlnite în zonă.

În ceea ce priveşte celelalte pensiuni turistice rurale aflate în apropiere, este bine ca pe acestea să le vizitaţi, să ştiţi ce pot oferi şi la ce preţuri, pentru a putea să oferiţi mai mult, la o calitate mai bună şi poate la aceleaşi preţuri. În acest fel veţi putea chiar să le atrageţi clienţii.

În privința hotelurilor, motelurilor și a celorlalți concurenți direcți, după cum se știe multe dintre ele oferă servicii de o calitate discutabilă sau le oferă la prețuri foarte mari. În plus, pentru anul 2004 se estimează noi scumpiri la tarifele la cazare în hoteluri, care vor crește cu 5%-10% față de anul 2003.

În afară de activitățile turistice declarate, există în zona litoralului multe persoane fizice care oferă pentru cazare camere de locuit din locuința proprie, fără a dispune de dotarea și confortul necesar, dar la prețuri care pot fi atractive pentru anumite categorii de turiști, cu pretenții mai puține.

Concurența indirectă este reprezentată de pensiunile turistice aflate la munte sau în alte zone din țară, precum și la pensiunile sau locurile de cazare din străinătate. În cazul în care calitatea serviciilor dumneavoastră, condițiile de cazare oferite și tarifele practicate vor fi apreciate de clienți, puteți fi siguri că, cel puțin în perioada de vară, mulți turiști vor prefera muntelui, marea, măcar pentru câteva zile. În ceea ce privește oferta de cazare din străinătate, cei care vor prefera un asemenea sejur vor trebui să cheltuiască mai mult.

Drept urmare, pensiunea turistică rămâne o alternativă demnă de luat în serios, iar afacerea dumneavoastră în mod sigur nu va duce lipsă de clienți dacă veți ști ce să le oferiți și cum să îi serviți.

4. Principalii furnizori

Pentru pensiunea turistică, principalii furnizori sunt firmele care comercializează băuturi alcoolice și nealcoolice, produse pentru menaj și menținere a igienei, consumabile și cele de la care veți procura alimentele necesare pentru prepararea mâncărurilor. Trebuie să aveți în vedere ca furnizorii să fie cunoscuți pentru calitatea produselor lor și pentru fermitatea cu care își onorează obligațiile. Comenzile către aceștia trebuie făcute din timp și în cantitățile necesare pentru a vă putea servi numărul de clienți pe care îi aveți.

Principalii furnizori pentru produsele destinate igienei, pentru menaj, produse consumabile și alte produse care pot fi stocate o perioadă mai mare de timp sunt firme care comercializează engros, cum ar fi Metro, Selgros etc.

Pentru produsele care sunt perisabile, care trebuie servite cât mai proaspete, principalii furnizori sunt producătorii locali. Trebuie să urmăriți ca animalele de la care provin lactatele să fie atestate ca sănătoase, iar produsele din carne să fie examinate sanitar-veterinar.

IMPLEMENTAREA AFACERII

1. Managementul

Pentru derularea acestei afaceri veți avea grijă ca obiectul de activitate al firmei să cuprindă și servicii de turism: cazare, pensiune, agrement și să aveți autorizație de funcționare de la Ministerul Turismului. Afacerea va fi începută prin implicarea directă a asociatului unic și a familiei acestuia. Ca asociat unic, veți avea atât rol de decizie, cât și de execuție.

Având în vedere această dublă calitate, precum și specificul acestei afaceri, definirea managementului va trebui să ia în considerare că:

- pornirea afacerii se va realiza cu resurse minime, neexistând un capital de pornire foarte mare;
- activitatea se va baza pe oferirea unor servicii de cea mai bună calitate;
- afacerea va presupune o mobilitate foarte mare din partea celor implicați;

- afacerea va presupune o activitate de promovare şi reclamă a serviciilor oferite, bine organizată şi susţinută;
- afacerea va trebui să acopere cât mai fidel dorinţele clienţilor, să se orienteze permanent către nevoile acestora, având în vedere clientela foarte diferită ca vârstă, categorie socială, pretenţii, nivel de civilizaţie etc.

Modelul afacerii este cel al unei firme mici, pornită cu resurse puţine, care îşi propune o dezvoltare continuă, pe măsura cererii. Pentru a asigura succesul afacerii este necesar să se identifice:

- resursele necesare (umane, financiare şi non financiare);
- modalităţile prin care pot fi obţinute aceste resurse;
- stabilirea regulilor de desfăşurare a activităţii;
- stabilirea responsabilităţilor fiecărei persoane implicată în afacere;
- stabilirea criteriilor de evaluare (de exemplu termene limită, rezultate aşteptate în aceste termene etc.);
- stabilirea celor mai eficiente metode de comunicare între membrii echipei, având în vedere că un factor-cheie în succesul afacerii îl reprezintă şi gradul de comunicare între membrii echipei.

Investiţia dumneavoastră se va dovedi un mijloc de valorificare a spaţiului de locuit pe care-l deţineţi, eventual un mijloc de valorificare a produselor obţinute în propria gospodărie, precum şi un mijloc de a oferi locuri de muncă pentru membrii familiei. Va fi însă mai mult decât atât, va fi o afacere profitabilă.

2. Personalul (echipa)

Pentru începutul activităţii de pensiune turistică, necesarul de personal poate fi foarte mic. Aşa cum am mai spus, familia dumneavoastră se poate implica cu succes în desfăşurarea activităţii şi fără a avea o instruire specială.

De exemplu, soţia (sau mama) dumneavoastră se poate ocupa cu alegerea, pregătirea şi servirea meniului, tatăl se poate ocupa cu întreţinerea echipamentelor din dotare, iar copiii pot avea grijă de menţinerea curăţeniei.

Dumneavoastră, ca administrator, vă veţi îngriji de aprovizionarea cu alimentele şi băuturile pentru servirea clienţilor, precum şi cu celelalte materiale necesare, cu desfacerea produselor şi menţinerea relaţiilor cu terţii.

Personalul de servire trebuie să aibă o serie de calităţi (fizice, morale şi de pregătire profesională) indispensabile realizării unor servicii de calitate superioară.

Igiena şi ţinuta familiei dumneavoastră, ca gazdă, trebuie să fie exemplare. Se va acorda o atenţie deosebită şi ţinutei vestimentare. Chiar dacă soţia (sau mama) este o persoană în vârstă, simplă şi fără multe posibilităţi materiale, soluţiile de a oferi turiştilor o ţinută vestimentară plăcută există. Se poate recurge la un halat sau la un şorţ foarte curat şi bine apretat, care prin simplitate şi curăţenie poate suplini o uniformă pretenţioasă.

Calităţile morale se referă la cinste, corectitudine, amabilitate, politeţe, bun-simţ, bune maniere, calm, sobrietate, integritate. O primire călduroasă, amabilă şi sinceră poate înlocui multe din deficienţele serviciului. Având în vedere lipsa dvs. de experienţă în acest domeniu, ca gazde trebuie să fiţi mereu binevoitori cu turiştii, să nu vă lăsaţi dominaţi de problemele personale în relaţiile cu aceştia.

Calităţile profesionale, în cea mai mare parte, se vor obţine în timp, pe măsură ce vor servi cât mai mulţi clienţi. Este de preferat ca familia dumneavoastră, ca gazdă, să posede cunoştinţe de interes turistic referitoare la staţiunea Costineşti, cât şi la celelalte staţiuni de pe litoral, pentru a-i putea îndruma pe turişti către anumite locuri preferate de aceştia. De asemenea, este bine să cunoască cât mai multe metode de servire şi preparare a produselor culinare, de servire a băuturilor alcoolice şi nealcoolice.

Tot familia dumneavoastră se va ocupa cu lucrările de curăţenie şi întreţinere. O curăţenie exemplară poate înlocui, în unele cazuri, deficienţele de confort ale spaţiilor de cazare şi de alimentaţie. Vor fi necesare în permanenţă substanţe dezinfectante şi detergenţi, precum şi materialele şi obiectele necesare realizării unei curăţenii amănunţite.

Toate aceste aspecte au fost însă prezentate detaliat în capitolul de desfăşurare a afacerii şi pot constitui ghidul dumneavoastră în această afacere.

Relaţiile cu Administraţia Financiară şi alte autorităţi ale statului pot fi încredinţate unui colaborator specializat în contabilitate şi autorizat să onoreze aceste obligaţii.

În cazul în care familia nu se va implica în afacere, puteţi apela la diverşi colaboratori pentru personalul de întreţinere şi bucătar.

Experienţa dumneavoastră în domeniu poate fi desăvârşită prin absolvirea unor cursuri de specialitate organizate de Asociaţii profesionale sau de alte instituţii şi firme implicate în susţinerea activităţilor de acest gen. Pentru problemele legate de dotarea spaţiului, construcţii, realizarea şi exploatarea utilajelor este bine să apelaţi la firme specializate. De asemenea, dacă apar probleme tehnologice sau de asistenţă financiară, tot firmele specializate sunt cele la care trebuie să apelaţi. Specialiştii pot fi contactaţi cu ajutorul cataloagelor de firme, în urma ofertelor din presa locală sau pe baza recomandărilor venite de la prieteni, rude, vecini etc.

Plata personalului se va face săptămânal, la nivelul corespunzător pieţei muncii, pe lângă care se vor avea în vedere stimulente, pentru iniţiative şi efort deosebit.

Scenariu de personal necesar pentru primul an de activitate:

Nr. crt.	Funcţia	Nr. persoane	Tip contract
1.	Administrator	1	Asociat unic
2.	Bucătar	1	Angajat permanent (soţia)
3.	Personal întreţinere	1	Colaborare
4.	Contabil	1	Colaborare

3. Investiţii necesare

Clădirea existentă necesită o amenajare corespunzătoare pentru a obţine o clasificare de 3 margarete. Amenajarea constă în operaţii de ridicare a gradului de confort prin dotarea cu mobilier adecvat, de cea mai bună calitate, cu instalaţii noi şi modernizarea unora deja existente, dotarea bucătăriei şi a livingului cu echipamentele necesare, precum şi achiziţionarea unui autoturism Dacia.

Investiţii necesare:

Nr.	Denumire investiţie	Valoare (lei)
1.	Amenajare clădire	10.000.000
2.	Dotări pentru 4 dormitoare	56.000.000
3.	Amenajări şi dotări pentru 4 băi	48.000.000
4.	Amenajare living	3.000.000
5.	Amenajare bucătărie	7.000.000
6.	Achiziţia unui autoturism DACIA	250.000.000
Total		374.000.000

VÂNZAREA PRODUSELOR ŞI SERVICIILOR

1. Strategii de promovare a afacerii

Un mijloc de a vă face reclamă este înscrierea în portalurile de turism din România. Cum tot mai multe persoane utilizează Internetul pentru a se informa despre diferite domenii, un site pe Internet reprezintă un mijloc pentru clienţi de a afla de pensiunea dumneavoastră, fiind la îndemâna studenţilor, a clasei de mijloc, a firmelor sau a diverselor asociaţii şi fundaţii.

O metodă directă de a vă face cunoscută oferta şi de a vă atrage clienţi este aceea de a merge o persoană din familie sau un cunoscut la gara din Costineşti şi de a prezenta turiştilor afişe şi poze cu pensiunea dumneavoastră şi de a-i conduce pe cei interesaţi cu o maşină până la pensiune.

Agenţiile de turism vă pot asigura publicitatea pentru toată gama de clienţi.

De asemenea, o reclamă permanentă în cataloagele de firme de turism sau în cele de servicii, în ziarele de mare tiraj sau în revistele de specialitate, vă pot aduce multe comenzi.

Afacerea poate fi promovată prin categoriile de clienţi pe care i-aţi avut şi care au plecat mulţumiţi de serviciile oferite. Aceştia vor povesti prietenilor, rudelor, colegilor despre sejurul minunat pe care l-au avut în pensiunea dumneavoastră şi îi vor determina pe aceştia să vă viziteze.

Studenţii (şi nu numai) pe care i-aţi avut clienţi sau pe care puteţi să îi atrageţi în promovarea afacerii dumneavoastră pot să împartă pliante sau să pună afişe în cămine sau în alte locaţii, dacă în schimbul acestui serviciu le oferiţi anumite facilităţi, lor sau familiei lor.

Fiecărui client îi va fi oferită o fişă de prezentare a pensiunii cu datele specifice şi tarifele corespunzătoare. Fişa va conţine o fotografie color a spaţiului închiriat, cât şi o hartă a zonei cu atracţiile specifice.

Aceasta va avea darul de a fideliza clientela dumneavoastră şi de a-i servi acesteia pentru referinţe la adresa dumneavoastră.

La sosirea clienţilor puteţi să le oferiţi fructe locale, băuturi răcoritoare locale, materiale de prezentare etc.

La plecare clienţilor le puteţi oferi daruri din grădina de legume proprie, în ambalaje inscripţionate cu numele pensiunii, eventual într-un coş împletit care va putea fi folosit la piaţă pentru cumpărături, un borcan cu dulceaţă cu fructe din zonă, preparată de dumneavoastră etc.

Datele firmei nu vor lipsi de pe nici un material sau produs oferit. De aceea, este avantajos să existe o marcă înregistrată la OSIM care să asigure o garanție a calității ofertei dumneavoastră.

2. Strategii de comercializare a produselor și serviciilor

Unii dintre clienții dumneavoastră (îndeosebi studenții) pot accepta, în schimbul unui comision sau pentru diferite facilități la cazare, să vă găsească clienți din zona în care locuiesc sau printre colegi și prieteni.

Puteți oferi discounturi pentru copiii clienților, pentru clienții care revin periodic, pentru grupuri organizate.

Oferta va putea fi distribuită și prin agențiile de turism alese de dumneavoastră. De asemenea, ea va putea figura în cataloagele pentru clienții străini. În acest scop se vor contacta:

- ambasadele României din străinătate;
- asociații străine de turism;
- asociații românești specializate.

În cadrul agențiilor de turism alese de dumneavoastră, puteți expune postere reprezentând pensiunea dumneavoastră sau peisaje din zonă.

PLANUL FINANCIAR

1. Informațiile cu caracter financiar

În elaborarea planului și previziunilor financiare am pornit de la următoarele informații obținute din celelalte capitole ale planului de afaceri:

- ✔ Firma are un capital social subscris și vărsat de 10.000.000 lei.
- ✔ Clădirea în care va fi amenajată pensiunea este pusă la dispoziție de către proprietar (care este și administratorul firmei) în mod gratuit, pe o perioadă nelimitată, împreună cu spațiile adiacente (teren, parcare etc.)
- ✔ Pentru a respecta standardele de calitate cerute de legislația în vigoare, firma trebuie să achiziționeze dotările necesare și să amenajeze în mod corespunzător clădirea. Amenajarea clădirii o estimăm la 10.000.000 lei și va fi plătită astfel: 3.000.000 lei în luna februarie, 5.000.000 lei în luna martie și 2.000.000 lei în luna aprilie.
- ✔ Pentru jumătate din dormitoare (4) trebuie achiziționate câte 2 paturi, 1 dulap, 1 masă, 2 scaune, cuier, veioză, radio, televizor. Toate acestea estimăm că vor costa 14.000.000 lei/dormitor amenajat. Aceste achiziții de mobilier vor fi făcute integral în luna aprilie.
- ✔ Fiecare baie trebuie să aibă WC, chiuvetă cu oglindă, cabină de duș. Amenajarea și dotările necesare vor costa 12.000.000 lei/baie, iar plățile vor fi făcute în două tranșe egale, în lunile martie și aprilie.
- ✔ Amenajarea livingului, care va asigura funcția de sală de mese, sală de întâlniri și bibliotecă, ținând cont că o parte din dotările necesare vor fi puse la dispoziție gratuit de către proprietar, estimăm că va costa 3.000.000 lei, plătiți în luna aprilie.

- ✔ Amenajarea bucătăriei, ţinând cont că o parte din dotările necesare vor fi puse la dispoziţie gratuit de către proprietar, estimăm că va costa 7.000.000 lei şi va fi efectuată în luna aprilie.

- ✔ Costul alimentelor ce trebuie cumpărate pentru asigurarea mesei turiştilor, a produselor de igienă şi consumabilelor este de 250.000 lei/zi turist care mănâncă în pensiune.

- ✔ Costul produselor de igienă şi al consumabilelor este de 100.000 lei/zi/turist cazat.

- ✔ Ţinând cont că în pensiune vor lucra în primul rând membrii familiei, costurile cu personalul vor fi destul de scăzute (dar chiar şi membrii familiei trebuie recompensaţi pentru munca ce o depun). Astfel, putem estima că vom avea costuri cu personalul doar în lunile în care sunt turişti, iar acestea vor fi de 10.000.000 lei/lună. În plus, contabilul trebuie plătit indiferent de numărul de turişti, salariul acestuia fiind de 1.000.000 lei/lună (cu toate taxele incluse, fiind persoană fizică autorizată).

- ✔ Pentru ca pensiunea să obţină o clasificare de 3 margarete de la Ministerul Transporturilor, este necesar ca personalul de deservire să urmeze cursuri de perfecţionare. Costul acestor cursuri organizate de Agenţia Judeţeană pentru Ocuparea Forţei de Muncă este de 3.000.000 lei şi vor fi organizate în luna martie.

- ✔ Pentru promovare, firma îşi va construi un site web. Persoana care va construi site-ul se va ocupa şi de înregistrarea acestuia în portalurile de turism. Costul aferent construcţiei site-ului este de 5.000.000 lei. Pentru găzduirea lui, firma a semnat un contract cu un Internet Service Provider, contract în valoare de 500.000 lei/lună.

- ✔ Pentru celelalte activităţi de promovare, firma şi-a propus să aloce suma de 20.000.000 lei. În acest sens a fost angajată o firmă specializată, plata către aceasta făcându-se în două tranşe egale, una în aprilie şi una în septembrie.

- ✔ Pentru cadourile ce sunt oferite turiştilor la plecare, firma decide să aloce 5% din valoarea încasărilor.

- ✔ Pentru asigurarea aprovizionării, transportul turiştilor, drumuri la bancă etc., firma va achiziţiona în luna ianuarie un autoturism marca DACIA, nou, în valoare de 250.000.000 lei. Pentru aceasta va fi plătit un avans de 30% din valoarea maşinii, iar diferenţa va fi plătită pe baza unui credit bancar pe 3 ani cu o dobândă de 14% pe an (creditul este de fapt în EURO, dar nu luăm în considerare diferenţele de curs valutar).

- ✔ Cheltuielile cu benzina şi întreţinerea maşinii le estimăm la o medie de 3.000.000 lei/lună.

- ✔ Firma va avea cheltuieli diverse în medie de 5.000.000 lei/lună:

- ✔ Firma va plăti trimestrial un impozit pe venit de 1,5% din totalul veniturilor. Impozitul se plăteşte până în data de 25 a lunii următoare închiderii unui trimestru (în luna aprilie pentru primul trimestru al anului, în luna iulie pentru al doilea trimestru, şi aşa mai departe).

- ✔ Pentru a acoperi investiţiile necesare, asociaţii au decis să împrumute firma cu 290.000.000 lei (100.000.000 lei în luna ianuarie, 170.000.000 lei în luna martie şi 20.000.000 lei în luna mai). Din acest împrumut, 150.000.000 lei au fost restituiţi în cursul aceluiaşi an (100.000.000 lei în luna iulie şi 50.000.000 în august), iar restul de 140.000.000 lei urmează să fie restituiţi în cursul anului următor.

Pentru calcularea veniturilor pornim de la următoarele ipoteze:

- ✔ Costul unei nopți de cazare va fi de 200.000 lei/noapte/turist în luna mai, de 300.000 lei noapte/turist în luna iunie, de 500.000 lei/noapte/turist în luna iulie, de 650.000 lei/noapte/turist în luna august și de 300.000 lei/noapte/turist în luna septembrie.
- ✔ Costul pentru o pensiune completă – 3 mese/zi (în luna mai) este de 300.000 lei/zi/turist.
- ✔ Capacitatea de cazare este de 16 persoane (8 camere x 2 persoane/cameră).
- ✔ Preconizăm că 20% din turiști vor opta pentru varianta cu 3 mese/zi și 80% nu vor dori să mănânce la pensiune.
- ✔ În luna mai, pensiunea va avea un grad de ocupare de 15%, în iunie de 40%, în iulie de 75%, în august de 80%, iar în septembrie de 20%. În restul anului nu vor exista turiști (cel puțin pentru primul an de funcționare), această perioadă fiind folosită pentru amenajări suplimentare, reparații etc.
- ✔ Încasările vor fi în general cu numerar, în momentul cazării. În cazul turiștilor care vin pe baza biletelor cumpărate de la agenții, acestea vor plăti întregul sejur în săptămâna premergătoare începerii sejurului.
- ✔ 40% din totalul turiștilor vor veni pe baza biletelor vândute de agenți (studenți, foști clienți etc.) cărora firma le plătește un comision de 10% din prețul sejurului vândut.

2. Calcule preliminare

Pe baza informațiilor financiare putem face următoarele calcule:

Calculul numărului pachetelor de 3 mese/zi vândute în fiecare lună					
Luna și anul	mai 2003	iunie 2003	iulie 2003	august 2003	septembrie 2003
Numărul de zile ale lunii	31	30	31	31	30
Numărul maxim de nopți de cazare disponibile în luna respectivă (numărul de zile ale lunii x 16 turiști/zi)	496	480	496	496	480
Gradul de ocupare a pensiunii	15%	40%	75%	80%	20%
Procentul turiștilor care servesc masa	20%	20%	20%	20%	20%
Numărul pachetelor de 3 mese/zi vândute (numărul maxim de nopți de cazare disponibile x gradul de ocupare x procentul turiștilor care servesc masa)	*15*	*38*	*74*	*79*	*19*

Calculul veniturilor din servirea mesei					
Luna și anul	mai 2003	iunie 2003	iulie 2003	august 2003	septembrie 2003
Numărul pachetelor de 3 mese/zi vândute (numărul maxim de nopți de cazare disponibile x gradul de ocupare x procentul turiștilor care servesc masa)	15	38	74	79	19
Prețul unui pachet de 3 mese/zi	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000
Încasări din servirea mesei (preț 3 mese/zi x numărul de pachete vândute)	*4.500.000*	*11.400.000*	*22.200.000*	*23.700.000*	*5.700.000*

Calculul costului alimentelor					
	mai 2003	iunie 2003	iulie 2003	august 2003	septembrie 2003
Numărul pachetelor de 3 mese/zi vândute (numărul maxim de nopţi de cazare disponibile X gradul de ocupare X procentul turiştilor care servesc masa)	15	38	74	79	19
Costul alimentelor/zi/turist care serveşte masa	250.000	250.000	250.000	250.000	250.000
Costul achiziţionării de alimente	*3.750.000*	*9.500.000*	*18.500.000*	*19.750.000*	*4.750.000*

Calculul numărului de nopţi de cazare vândute în fiecare lună					
	mai 2003	iunie 2003	iulie 2003	august 2003	septembrie 2003
Numărul de zile ale lunii	31	30	31	31	30
Numărul maxim de nopţi de cazare disponibile în luna respectivă (numărul de zile ale lunii X 16 turişti/zi)	496	480	496	496	480
Gradul de ocupare a pensiunii	15%	40%	75%	80%	20%
Numărul de nopţi de cazare vândute (numărul maxim de nopţi de cazare disponibile X gradul de ocupare)	*74*	*192*	*372*	*397*	*96*

Calculul veniturilor din cazare					
	mai 2003	iunie 2003	iulie 2003	august 2003	septembrie 2003
Numărul de nopţi de cazare vândute (numărul maxim de nopţi de cazare disponibile X gradul de ocupare)	74	192	372	397	96
Preţul cazării/noapte	200.000	300.000	500.000	650.000	300.000
Încasări din cazare (Preţul cazării/noapte X numărul de nopţi de cazare vândute)	*14.800.000*	*57.600.000*	*186.000.000*	*258.050.000*	*28.800.000*

Calculul costurilor cu produsele de igienă şi curăţenie					
	mai 2003	iunie 2003	iulie 2003	august 2003	septembrie 2003
Numărul de nopţi de cazare vândute	74	192	372	397	96
Costul produselor/zi/turist cazat	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Total costuri cu produsele de igienă şi curăţenie	*7.400.000*	*19.200.000*	*37.200.000*	*39.700.000*	*9.600.000*

Calculul veniturilor totale					
	mai 2003	iunie 2003	iulie 2003	august 2003	septembrie 2003
Încasări din servirea mesei	4.500.000	11.400.000	22.200.000	23.700.000	5.700.000
Încasări din cazare	14.800.000	57.600.000	186.000.000	258.050.000	28.800.000
Total încasări	*19.300.000*	*69.000.000*	*208.200.000*	*281.750.000*	*34.500.000*

Calculul costurilor cu agenţii de vânzări şi agenţiile de turism					
	mai 2003	iunie 2003	iulie 2003	august 2003	septembrie 2003
Total încasări	19.300.000	69.000.000	208.200.000	281.750.000	34.500.000
Încasările realizate pe baza agenţilor de vânzări şi a agenţiilor (40% din totalul încasărilor)	7.720.000	27.600.000	83.280.000	112.700.000	13.800.000
Comisionul plătit către agenţi şi agenţii (procent din valoarea sejururilor vândute de aceştia)	10%	10%	10%	10%	10%
Sumele plătite către agenţi şi agenţii	*772.000*	*2.760.000*	*8.328.000*	*11.270.000*	*1.380.000*

Calculul creditului pentru achiziţionarea autoturismului	
Dobânda anuală	14%
Nr. rate	36
Valoarea autoturismului (lei)	250.000.000
Avans (procent)	30%
Avans (lei)	75.000.000
Valoare credit (valoarea maşinii – avans) – lei	175.000.000

Calculul ratelor pentru achiziţionarea autoturismului				
	Dobânda	**Rata**	**Total de plată**	**Credit rămas**
Rata 1	2.041.666,67	3.939.418,54	5.981.085	171.060.581,46
Rata 2	1.995.706,78	3.985.378,42	5.981.085	167.075.203,04
Rata 3	1.949.210,70	4.031.874,51	5.981.085	163.043.328,53
Rata 4	1.902.172,17	4.078.913,04	5.981.085	158.964.415,49
Rata 5	1.854.584,85	4.126.500,36	5.981.085	154.837.915,13
Rata 6	1.806.442,34	4.174.642,86	5.981.085	150.663.272,26
Rata 7	1.757.738,18	4.223.347,03	5.981.085	146.439.925,23
Rata 8	1.708.465,79	4.272.619,41	5.981.085	142.167.305,82
Rata 9	1.658.618,57	4.322.466,64	5.981.085	137.844.839,18
Rata 10	1.608.189,79	4.372.895,42	5.981.085	133.471.943,76
Rata 11	1.557.172,68	4.423.912,53	5.981.085	129.048.031,23
Rata 12	1.505.560,36	4.475.524,84	5.981.085	124.572.506,39
Rata 13	1.453.345,91	4.527.739,30	5.981.085	120.044.767,09
Rata 14	1.400.522,28	4.580.562,92	5.981.085	115.464.204,16
Rata 15	1.347.082,38	4.634.002,83	5.981.085	110.830.201,34
Rata 16	1.293.019,02	4.688.066,19	5.981.085	106.142.135,15
Rata 17	1.238.324,91	4.742.760,30	5.981.085	101.399.374,85
Rata 18	1.182.992,71	4.798.092,50	5.981.085	96.601.282,35
Rata 19	1.127.014,96	4.854.070,25	5.981.085	91.747.212,10
Rata 20	1.070.384,14	4.910.701,07	5.981.085	86.836.511,03
Rata 21	1.013.092,63	4.967.992,58	5.981.085	81.868.518,45
Rata 22	955.132,72	5.025.952,49	5.981.085	76.842.565,96
Rata 23	896.496,60	5.084.588,60	5.981.085	71.757.977,36
Rata 24	837.176,40	5.143.908,81	5.981.085	66.614.068,55
Rata 25	777.164,13	5.203.921,07	5.981.085	61.410.147,48
Rata 26	716.451,72	5.264.633,49	5.981.085	56.145.513,99
Rata 27	655.031,00	5.326.054,21	5.981.085	50.819.459,78
Rata 28	592.893,70	5.388.191,51	5.981.085	45.431.268,27

	Dobânda	Rata	Total de plată	Credit rămas
Rata 29	530.031,46	5.451.053,74	5.981.085	39.980.214,52
Rata 30	466.435,84	5.514.649,37	5.981.085	34.465.565,15
Rata 31	402.098,26	5.578.986,95	5.981.085	28.886.578,21
Rata 32	337.010,08	5.644.075,13	5.981.085	23.242.503,08
Rata 33	271.162,54	5.709.922,67	5.981.085	17.532.580,41
Rata 34	204.546,77	5.776.538,44	5.981.085	11.756.041,97
Rata 35	137.153,82	5.843.931,38	5.981.085	5.912.110,58
Rata 36	68.974,62	5.912.110,58	5.981.085	0,00
Total plăți	**40.319.067,48**	**175.000.000,00**	**215.319.067**	

Situația creditului contractat pentru achiziționarea autoturismului la sfârșitul anului 2003 (lei)

Rate plătite în 2003 (inclusiv rata 11)	45.951.969
Dobândă plătită în cursul anului 2003	19.839.966
Credit rămas	129.048.031

3. Calculul amortizărilor

Pentru a putea realiza Contul de profit și pierderi și Bilanțul contabil este necesar să calculăm întâi amortizările mijloacelor fixe.

Autoturism	
Costul achiziției (lei)	250.000.000
Perioada de amortizare (luni)	60
Amortizarea lunară (costul achiziției/numărul de luni în care ea se amortizează)	4.166.667

Numărul de luni amortizate în anul curent	11

Valoarea amortizată în cursul anului (lei)	45.833.333
Valoarea rămasă de amortizat (este egală cu valoarea contabilă la sfârșitul anului) – lei	204.166.667

Dotări dormitoare	
Costul achiziției (lei)	56.000.000
Perioada de amortizare (luni)	120
Amortizarea lunară (costul achiziției/numărul de luni în care ea se amortizează)	466.667

Numărul de luni amortizate în anul curent	8

Valoarea amortizată în cursul anului (lei)	3.733.333
Valoarea rămasă de amortizat (este egală cu valoarea contabilă la sfârșitul anului) – lei	52.266.667

Dotări baie	
Costul achiziției (lei)	48.000.000
Perioada de amortizare (luni)	120
Amortizarea lunară (costul achiziției/numărul de luni în care ea se amortizează)	400.000

Numărul de luni amortizate în anul curent	8

Valoarea amortizată în cursul anului (lei)	3.200.000
Valoarea rămasă de amortizat (este egală cu valoarea contabilă la sfârșitul anului) – lei	44.800.000

Dotări living	
Costul achiziției (lei)	3.000.000
Perioada de amortizare (luni)	120
Amortizarea lunară (costul achiziției/numărul de luni în care ea se amortizează)	25.000

Numărul de luni amortizate în anul curent	8

Valoarea amortizată în cursul anului (lei)	200.000
Valoarea rămasă de amortizat (este egală cu valoarea contabilă la sfârșitul anului) – lei	2.800.000

Dotări bucătărie	
Costul achiziției (lei)	7.000.000
Perioada de amortizare (luni)	120
Amortizarea lunară (costul achiziției/numărul de luni în care ea se amortizează)	58.333

Numărul de luni amortizate în anul curent	8

Valoarea amortizată în cursul anului (lei)	466.667
Valoarea rămasă de amortizat (este egală cu valoarea contabilă la sfârșitul anului)	6.533.333

4. Situaţia Fluxului de Numerar

Nr. crt.		ian.-03	feb.-03	mar.-03	apr.-03	mai-03	iun.-03	iul.-03	aug.-03	sep.-03	oct.-03	nov.-03	dec.-03	Total
1	Numerar disponibil la începutul lunii	0	26.000	8.019	128.038	8.057	8.989	17.598	24.554	146.015	127.579	104.231	88.750	
	Venituri													
2	Venituri din vânzări	0	0	0	0	19.300	69.000	208.200	281.750	34.500	0	0	0	612.750
3	Capitalul social	10.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10.000
	Credit achiziţie autoturism	175.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	175.000
5	Împrumut din partea asociatului	100.000	0	170.000	0	20.000	0	0	0	0	0	0	0	290.000
6	**Total venituri**	285.000	0	170.000	0	39.300	69.000	208.200	281.750	34.500	0	0	0	1.087.750
	Cheltuieli													
7	Amenajarea spaţiului	0	3.000	5.000	2.000	0	0	0	0	0	0	0	0	10.000
8	Achiziţie maşină	175.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	175.000
9	Rate credit maşină	75.000	5.981	5.981	5.981	5.981	5.981	5.981	5.981	5.981	5.981	5.981	5.981	140.792
10	Dotări dormitoare	0	0	0	56.000	0	0	0	0	0	0	0	0	56.000
11	Dotări baie	0	0	24.000	24.000	0	0	0	0	0	0	0	0	48.000
12	Dotări living	0	0	0	3.000	0	0	0	0	0	0	0	0	3.000
13	Dotări bucătărie	0	0	0	7.000	0	0	0	0	0	0	0	0	7.000
14	Realizare site web	0	0	2.500	2.500	0	0	0	0	0	0	0	0	5.000
15	Găzduire site web	0	0	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	5.000
16	Activităţi promovare	0	0	0	10.000	0	0	0	0	10.000	0	0	0	20.000
17	Costuri personal	0	0	0	0	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	0	0	0	50.000
18	Cursuri perfecţionare	0	0	3.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.000
19	Contabil	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	12.000

20	Comision atragere turişti	0	0	0	0	772	2.760	8.328	11.270	1.380	0	0	0	24.510
21	Alimente	0	0	0	0	3.750	9.500	18.500	19.750	4.750	0	0	0	56.250
22	Produse de igienă şi curăţenie	0	0	0	0	7.400	19.200	37.200	39.700	9.600	0	0	0	113.100
23	Cadouri turişti	0	0	0	0	965	3.450	10.410	14.088	1.725	0	0	0	30.638
24	Benzină şi întreţinere maşină	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	36.000
25	Cheltuieli diverse	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	60.000
26	Restituire împrumut către asociat	0	0	0	0	0	0	100.000	50.000	0	0	0	0	150.000
27	Impozit pe venit (1,5% din rândul 2)	0	0	0	0	0	0	1.325	0	0	7.867	0	0	9.191
28	**Total cheltuieli**	259.000	17.981	49.981	119.981	38.368	60.391	201.244	160.289	52.936	23.348	15.481	15.481	1.014.481
29	Numerar disponibil (rnd. 1 + rnd. 6 – rnd. 28)	26.000	8.019	128.038	8.057	8.989	17.598	24.554	146.015	127.579	104.231	88.750	73.269	73.269

5. Contul de Profit şi Pierderi

Veniturile realizate	
Venituri din vânzări	612.750.000
Cheltuielile efectuate	
Amenajarea spaţiului	10.000.000
Amortizarea maşinii	45.833.333
Amortizare dotări dormitoare	3.733.333
Amortizare dotări baie	3.200.000
Amortizare dotări living	200.000
Amortizare dotări bucătărie	466.667
Realizare site web	5.000.000
Găzduire site web	5.000.000
Activităţi promovare	20.000.000
Costuri personal	50.000.000
Cursuri perfecţionare	3.000.000
Contabil	12.000.000
Comision atragere turişti	24.510.000
Alimente	56.250.000
Produse de igienă şi curăţenie	113.100.000
Cadouri turişti	30.637.500
Benzină şi întreţinere autoturism	36.000.000
Cheltuieli diverse	60.000.000
Total cheltuieli	*478.930.833*
Profitul operaţional	*133.819.167*
Cheltuieli financiare	
Dobânda aferentă creditului pentru autoturism	19.839.966
Profitul net înainte de impozitare	*113.979.201*
Impozit pe venitul microîntreprinderilor (1,5% din venituri)	*9.191.250*
Profitul net după impozitare	*104.787.951*

6. Bilanţul contabil

	Active
Active fixe	
Echipamente	
Dotări dormitoare	52.266.667
Dotări baie	44.800.000
Dotări living	2.800.000
Dotări bucătărie	6.533.333
Vehicule	
Autoturism	204.166.667
Utilaje	0
Total active fixe	*310.566.667*
Active circulante	
Stocuri	
Debitori	
Numerar disponibil	73.269.315
Total active circulante	*73.269.315*
Total Active	**383.835.982**
Pasive	
Fondurile acţionarilor	
Capitalul social	10.000.000
Profitul reinvestit	104.787.951
Pasive pe termen lung	
Credit autoturism	129.048.031
Împrumut asociaţi	140.000.000
Pasive curente	
Creditori	0
Impozit pe venit aferent trimestrului IV	0
Total pasive	**383.835.982**

Capitolul 3

Aspecte specifice ale afacerii

SUMAR

Aspecte juridice specifice privind avizarea afacerii 03-03
Considerațiuni preliminare 03-03
Clasificarea pensiunilor turistice 03-03
Care sunt documentele necesare clasificării și de unde se obțin 03-04
Care este procedura de eliberare a certificatului de clasificare 03-04
În ce condiții se anulează sau se modifică certificatul de clasificare 03-05
Care sunt facilitățile de care beneficiați 03-06
Anexa 1 – Cerere de autorizare 03-08
Anexa 2.A – Scheme convenționale 03-08
B – Schița privind structura, amplasarea și nominalizarea camerelor, respectiv a spațiilor de alimentație 03-09
Anexa 3.A – Fișa privind clasificarea structurilor de alimentație 03-10
B – Fișa privind încadrarea nominală a spațiilor de cazare pe stele 03-11

Reglementări legislative specifice afacerii 03-12
Reglementări specifice pentru înființare, înregistrare, formă de organizare 03-12
Acte normative speciale pentru turism și pensiuni turistice 03-14
Acte ce reglementează desfășurarea activității contabile 03-16
Acte ce reglementează activitatea de personal 03-18

ASPECTE JURIDICE SPECIFICE PRIVIND AVIZAREA AFACERII

Consideraţiuni preliminare

Importanţa turismului în dezvoltarea economică a României a impus o reglementare legală cât mai amănunţită a acestei activităţi economice.

Dezvoltarea pe plan internaţional a turismului prin intermediul pensiunilor a condus în mod inevitabil la reconsiderarea acestei extraordinare resurse naturale de care dispune ţara noastră.

Un obiectiv foarte important avut în vedere în acest sens de autorităţi a fost în special dezvoltarea atât socială, cât şi economică a zonelor rurale, zone care în trecut au fost considerate ca fiind lipsite de resurse din punct de vedere turistic.

În acest sens, autorităţile cu atribuţii în domeniul turismului şi agroturismului: Ministerul Turismului, Ministerul Agriculturii, Pădurilor şi Dezvoltării Rurale şi Comisia Zonei Montane din România colaborează cu toate structurile administrative în vederea îmbunătăţirii cadrului legislativ şi organizatoric general de dezvoltare, elaborând şi susţinând programe speciale atât la nivel naţional, cât şi regional şi local.

De asemenea, această activitate economică beneficiază de anumite facilităţi, cum ar fi prezentarea gratuită a ofertei turistice, precum şi acordarea de credite cu dobândă preferenţială, înlesniri care se asigură din Fondul special pentru dezvoltarea şi promovarea turismului.

Cele mai răspândite forme de desfăşurare a turismului rural, ca o caracteristică specifică acestuia fiind apropierea mai mare dintre „gazdă" şi „oaspeţi", sunt:

- ✔ asociaţiile familiale;
- ✔ activităţile desfăşurate de persoane fizice în mod independent.

Bineînţeles, aceasta nu exclude posibilitatea desfăşurării activităţii de turism sub forma unor asocieri în participaţiune sau societăţi comerciale cu răspundere limitată, astfel cum sunt reglementate de către lege.

Clasificarea pensiunilor turistice

În accepţiunea legiuitorului, pensiunile turistice sunt structuri turistice cu o capacitate de cazare de până la 10 camere, totalizând maximum 30 de locuri, funcţionând în locuinţele cetăţenilor sau în clădiri independente, care asigură, în spaţii special amenjate, cazarea turiştilor şi condiţii de pregătire şi servire a mesei.

În plus faţă de pensiunile turistice, pensiunile agroturistice presupun asigurarea unei părţi din alimentaţia turiştilor cu produse din producţia proprie.

Una dintre cele mai importante etape din demararea unei asemenea activităţi fiind obţinerea certificatului de clasificare, vom detalia în cele ce urmează paşii pe care trebuie să îi urmaţi în scopul obţinerii acestuia.

Pensiunile turistice se clasifică pe stele şi pensiunile agroturistice pe flori (margarete) în funcţie de caracteristicile constructive, dotările şi calitatea serviciilor pe care le oferă.

Clasificarea după criteriile amintite anterior reprezintă o formă codificată de prezentare sintetică a nivelului de confort şi a ofertei de servicii.

Care sunt documentele necesare clasificării şi de unde se obţin

Pentru obţinerea certificatului de clasificare trebuie să întocmiţi o documentaţie care să cuprindă următoarele acte:

- cerere de eliberare a certificatului de clasificare (anexa 1);
- certificat constatator de la Registrul Comerţului, din care să rezulte obiectul de activitate şi structura acţionariatului (puteţi furniza aceste informaţii şi prin prezentarea copiilor de pe actele de constituire a societăţii: certificatul de înmatriculare sau actul constitutiv sau autorizaţia de funcţionare în cazul asociaţiilor familiale şi al persoanelor fizice autorizate);
- certificat de înregistrare la Oficiul Registrului Comerţului, însoţit de anexele privind avizele/acordurile/şi/sau autorizaţiile legale (P.S.I.), sanitară, sanitar-veterinară, de mediu şi protecţia muncii, după caz, pentru fiecare structură turistică ce face obiectul clasificării);
- schiţa privind amplasarea şi adresa unităţii (veţi transmite partea din planul urbanistic general, care conţine obiectivul turistic. Schiţa amplasării unităţilor de alimentaţie o veţi realiza separat, numai dacă nu fac parte dintr-un complex hotelier);
- schiţa privind structura, amplasarea şi nominalizarea camerelor, repectiv a spaţiilor de alimentaţie (anexa 2);
- fişa privind încadrarea nominală a camerelor şi a spaţiilor de alimentaţie pe categorii de clasificare (anexa 3);
- avizul specific privind amplasamentul şi funcţionalitatea obiectivului, emis de Ministerul Turismului în cazul construcţiilor noi ;
- copii de pe actele de calificare ale personalului de recepţie şi de la unităţile de alimentaţie.

Toate aceste documente enumerate mai sus le veţi transmite către Ministerul Turismului - Direcţia Generală de Autorizare şi Control (D.G.A.C.)

Care este procedura de eliberare a certificatului de clasificare

D.G.A.C. are la dispoziţie maximum 60 de zile pentru verificarea îndeplinirii criteriilor de clasificare şi pentru întocmirea certificatului de clasificare.

Va trebui deci să solicitaţi clasificarea structurii de primire turistice şi/sau a structurilor de alimentaţie destinate servirii turiştilor cu cel puţin 60 de zile înainte de darea lor în folosinţă.

Îndeplinirea criteriilor se verifică la faţa locului de către specialiştii din Ministerul Turismului – D.G.A.C, cu sprijinul şi colaborarea unor specialişti desemnaţi de consiliile judeţene, consiliile locale şi de reprezentanţi ai asociaţiilor profesionale din turism, în prezenţa dumneavoastră.

În funcţie de condiţiile concrete constatate se pot propune, în mod excepţional, unele compensări de dotări şi servicii pentru acordarea sau menţinerea categoriei de clasificare.

Certificatul de clasificare va fi însoţit de fişa privind încadrarea nominală a camerelor şi, respectiv, fişa privind structura spaţiilor de alimentaţie destinate servirii turiştilor, prin care se stabilesc capacitatea şi structura unităţii.

La expirarea termenului de 60 de zile puteţi pune în funcţiune pe propria răspundere structura turistică respectivă la numărul de stele sau flori solicitat, iar după ce veţi primi efectiv certificatul de clasificare vă puteţi continua activitatea la categoria înscrisă în certificatul obţinut.

Pentru punerea în funcţiune a unităţii sunteţi condiţionat de deţinerea următoarelor autorizaţii legale (cu excepţia cazurilor în care deţineţi pensiuni turistice formate din maximum 5 camere şi apartamentele şi camerele de închiriat sunt în locuinţe familiale):

– autorizaţia sanitară de funcţionare;

– autorizaţia sanitar-veterinară (numai pentru unităţile de alimentaţie);
– avizul/autorizaţia de prevenire şi stingere a incendiilor – P.S.I.;
– autorizaţia de mediu.

În cazul în care la data verificării unitatea dumneavoastră nu îndeplineşte criteriile nici pentru categoria minimă, aceasta nu se clasifică şi, prin urmare, nu puteţi desfăşura activitatea de turism. În această situaţie, se întocmeşte o notă de verificare în două exemplare în care va fi consemnată motivaţia neclasificării, unul dintre exemplare ajungând în posesia dumneavoastră.

Structurile turistice care au primit cerificatul de clasificare vor trebui să respecte condiţiile şi criteriile care au stat la baza clasificării pe toată perioada de funcţionare a unităţii. Se vor respecta aceste condiţii şi criterii inclusiv în cazul în care aţi început activitatea pe propria răspundere, înainte de eliberarea certificatului de clasificare.

Starea şi funcţionarea dotărilor, calitatea serviciilor prestate, respectarea normelor de igienă şi a celorlalte criterii care au stat la baza clasificării unităţii vor fi verificate periodic de către D.G.A.C.

În ce condiţii se anulează sau se modifică certificatul de clasificare

Nerespectarea normelor de igienă şi a celorlalte criterii impuse atrage după sine măsuri de declasificare sau, atunci când este cazul, chiar retragerea certificatului de clasificare pe care îl deţineţi.

Astfel, certificatul de clasificare vă poate fi retras de D.G.A.C. atunci când nu aţi respectat unul sau mai multe dintre următoarele criterii minime care influenţează direct protecţia turiştilor:

- menţinerea grupurilor sanitare în perfectă stare de funcţionare şi curăţenie;
- asigurarea apei calde la grupurile sanitare şi în spaţiile de producţie, în structurile de primire turistice unde acest criteriu este obligatoriu;
- asigurarea unei temperaturi minime de 18°C, în timpul sezonului rece, în spaţiile de cazare şi servire a mesei;
- deţinerea autorizaţiilor sanitară, sanitar-veterinară, de mediu şi de prevenire şi stingere a incendiilor – P.S.I., în cazul în care deţineţi o unitate pentru care, potrivit legii, este obligatorie obţinerea acestora;
- programul de funcţionare a discotecilor sau a altor unităţi cu program muzical, organizate în aer liber, să nu depăşească ora 1,00;
- funcţionarea structurilor de primire turistice numai în clădiri salubre, cu faţade zugrăvite şi bine întreţinute ;
- evitarea poluării fonice, în sensul respectării nivelului maxim de zgomot stabilit prin reglementări specifice;
- respectarea reglementărilor legale în vigoare ce privesc activitatea desfăşurată prin structura de primire turistică;
- expunerea la loc vizibil a firmei cu denumirea şi tipul unităţii şi însemnele privind categoria de clasificare.

Există şi posibilitatea restituirii certificatului de clasificare retras numai după ce D.G.A.C. constată remedierea deficienţelor semnalate iniţial. În acest caz, constatările vor fi consemnate într-o notă scrisă, întocmită în două exemplare, din care un exemplar se transmite la conducerea D.G.A.C. spre aprobare. În baza acestei note vi se va restitui efectiv certificatul de clasificare, după caz.

În condiţiile în care s-au modificat condiţiile care au stat la baza acordării clasificării astfel încât nu se mai asigură categoria de clasificare acordată, sunteţi obligaţi să solicitaţi o nouă clasificare a structurii de primire turistice pe care o deţineţi, în termen de 30 de zile de la apariţia modificărilor.

Tot în termen de 30 de zile trebuie să solicitaţi eliberarea unui nou certificat de clasificare, în cazul în care aţi preluat structura de primire turistică de la un alt agent economic.

Certificatele de clasificare eliberate vor fi vizate de către D.G.A.C. din 3 în 3 ani.

Aveţi obligatia să solicitaţi vizarea certificatului cu cel puţin 60 de zile înainte de expirarea termenului de 3 ani de la emiterea acestuia sau de la ultima viză.

În termen de 60 de zile de la înregistrarea cererii de vizare, D.G.A.C. va reverifica structura de primire turistică în cauză şi va acorda un nou certificat de clasificare, în măsura în care îndepliniţi condiţiile şi criteriile minime de clasificare pentru categoria respectivă.

Dacă nu îndepliniţi aceste condiţii şi criterii minime, unitatea dumneavoastră va fi clasificată la un nivel inferior.

În condiţiile în care nu îndepliniţi cel puţin condiţiile şi criteriile pentru categoria minimă de clasificare, se procedează la retragerea certificatului de clasificare.

Aveţi posibilitatea să solicitaţi reclasificarea structurii de primire turistice prin transmiterea la D.G.A.C. a unui memoriu justificativ, dacă în urma unor lucrări de modernizare şi de îmbunătăţire a dotărilor şi serviciilor estimaţi că aceasta corespunde unei categorii superioare de clasificare. În aceste cazuri, memoriul justificativ va fi însoţit de documentaţia de clasificare menţionată anterior, în măsura în care s-au produs modificări în privinţa structurii spaţiilor a capacităţilor, a echipării sanitare.

Un alt aspect pe care trebuie să îl aveţi în vedere este acela că activităţile desfăşurate în cadrul structurilor de primire turistice (cazare, alimentaţie, agrement, tratament, comerţ etc.) sunt părţi componente ale unui singur produs turistic. De aceea trebuie să existe o corelaţie între categoria structurii de primire şi calitatea celorlalte servicii oferite.

Categoria de clasificare a structurii de primire turistice este dată de cea la care au fost încadrate majoritatea spaţiilor de cazare din incinta acesteia.

Va trebui să înscrieţi însemnele privind categoria de clasificare pe o plachetă pe care o veţi monta în exteriorul clădirii, la loc vizibil, precum şi pe autocolante aplicate în punctele de acces pentru turişti. Aceste autocolante şi plachete se realizează din material rezistent la intemperii, prin D.G.A.C., de unde îl veţi procura, în general, odată cu primirea certificatului de clasificare.

De asemenea, în mod obligatoriu veţi afişa la loc vizibil pentru turişti numerele dumneavoastră de telefon, precum şi ale Ministerului Turismului şi Autorităţii pentru Protecţia Consumatorului, în acest mod turiştii având posibilitatea să semnaleze eventualele nemulţumiri cu privire la serviciile oferite.

În mod obligatoriu, atât în spaţiile de cazare, cât şi în cele pentru alimentaţie trebuie să păstraţi ordinea, liniştea publică, moralitatea, curăţenia şi să respectaţi cu stricteţe normele sanitare şi cele de prevenire şi stingere a incendiilor.

O altă obligaţie pe care trebuie să o îndepliniţi este de a stabili şi comunica Ministerului Turismului, până la data de 30 iunie a fiecărui an, tarifele de cazare maximale, pe tipuri de camere şi perioade de tarifare, cu precizarea dacă includ sau nu includ micul dejun şi taxa pe valoarea adăugată, exprimate în euro, ce vor fi practicate în anul următor la turismul neorganizat.

Menţionăm că prin turism neorganizat se înţelege turismul practicat fără intermediul unei agenţii de turism.

După ce aţi comunicat tarifele pe care urmează să le practicaţi nu mai puteţi opera modificări asupra acestora.

Care sunt facilităţile de care beneficiaţi

Aşa cum am mai arătat, importanţa economico-socială a turismului a determinat acordarea unor facilităţi de către statul român persoanelor care asigură servicii turistice în structuri de primire turistice clasificate.

Astfel, aceste facilităţi se acordă următoarelor categorii de agenţi economici :

- persoane fizice;
- asociaţii familiale;

– societăţi comerciale care au ca obiect unic de activitate asigurarea de servicii turistice în pensiuni turistice şi pensiuni agroturistice clasificate.

Conform art. 2 din O.G. nr. 63/1997, cu modificările şi completările ulterioare, înlesnirile de care beneficiaţi sunt:

a) consiliile locale pot pune la dispoziţie din terenurile disponibile, în formele şi condiţiile prevăzute de lege, suprafeţe de teren necesare construirii, dezvoltării şi exploatării de pensiuni turistice şi pensiuni agroturistice;

b) acordarea de priorităţi la instalarea de linii pentru telecomunicaţii, la racordarea la reţeaua electrică, la reţeaua de alimentare cu apă şi canalizare, precum şi la reţeaua de distribuire a gazului metan;

c) asistenţă tehnică de specialitate, sub toate formele, din partea Ministerului Turismului, în colaborare cu asociaţiile profesionale;

d) prezentarea gratuită a ofertei turistice a pensiunilor turistice şi agroturistice în materiale de promovare turistică şi în acţiuni de promovare întreprinse de birourile de informare turistică din ţară şi din străinatate ale Ministerului Turismului;

e) includerea în programele instituţiilor de învăţământ cu profil de turism sau agricol a problemelor specifice pensiunilor turistice şi pensiunilor agroturistice;

g) plata, la tariful stabilit pentru consumul de uz casnic, a energiei electrice şi a gazului metan, respectiv la tariful pentru persoane fizice, a serviciilor de telecomunicaţii utilizate în cadrul pensiunilor turistice şi al pensiunilor agroturistice;

h) acordarea de credite cu dobândă preferenţială pe o perioadă de maximum 10 ani pentru dezvoltarea şi/sau modernizarea capacităţilor de cazare;

Pentru a beneficia însă de aceste înlesniri aveţi obligaţia de a vă menţine obiectul de activitate şi clasificarea pensiunii pe toată perioada în care vi se acordă acestea.

De aceste facilităţi beneficiaţi şi în situaţia în care pensiunea turistică sau agroturistică pe care o deţineţi este amplasată într-un sat sau o comună care aparţine de un oraş sau un municipiu.

Anexa 1

Cerere de autorizare

Către
DIRECŢIA GENERALĂ DE AUTORIZARE ŞI CONTROL ÎN TURISM

S.C. „CONFORT" S.R.L.
.....
(denumirea agentului economic)
cu sediul în localitatea ....Costineşti..., str. ....Cetăţii...., nr. ....10....,
având ca obiect de activitate .....Servicii de turism (cazare, pensiune agrement).....
.....,
reprezentată prin ...Dan Popescu..., funcţia .....,
în calitate de ....administrator.....,
(preşedinte, director, administrator etc.)
vă rugăm să aprobaţi eliberarea certificatului de clasificare pentru .....
....S.C. „CONFORT" S.R.L.....
(denumirea unităţii)
situată în localitatea .....Costineşti., str. .....Cetăţii..... nr. ....10....,
judeţul/sectorul .....Constanţa.... .

Declarăm că unitatea întruneşte criteriile de clasificare la categoria[3] margarete ....,
conform normelor metodologice emise de Ministerul Turismului.

Anexăm documentaţia de clasificare întocmită potrivit punctului nr. 2 din Normele metodologice mai sus menţionate.

Data ..... Semnătura .....

Anexa 2

A. Scheme convenţionale

SCHEME CONVENŢIONALE

101, 102 etc. - numărul de ordine al camerei, apartamentului;

- pat pentru o persoană (cameră cu un pat);

- idem, în cameră cu două paturi;

- idem, în cameră cu trei paturi;

- idem, în cameră cu patru paturi;

[ ] /[ ] - pat matrimonial;
[-] /[-] - pat dublu;

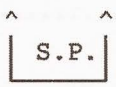
- balcon sau loggie la cameră;

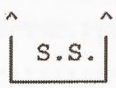
- suită (camere care comunică între ele);

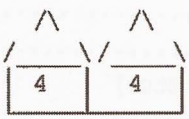
B - grup sanitar individual cu baie, lavoar şi WC;
D - grup sanitar individual cu duş, lavoar şi WC;

- lavoar în cameră, cu apă caldă şi rece curentă;

- lavoar în cameră, cu apă rece curentă;


- scară principală cu semnul de urcare;


- scară de serviciu cu semnul de urcare;


- ascensor pentru pasageri (2 a câte 4 persoane);

- ascensor de serviciu;

- ascensor pentru bagaje;

- ascensor sanatorial;

- cameră cu tavanul mansardat.

B. Schiţa privind structura, amplasarea şi nominalizarea camerelor, respectiv a spaţiilor de alimentaţie

UNITATEA .....
.....
(tipul şi denumirea unităţii de cazare)

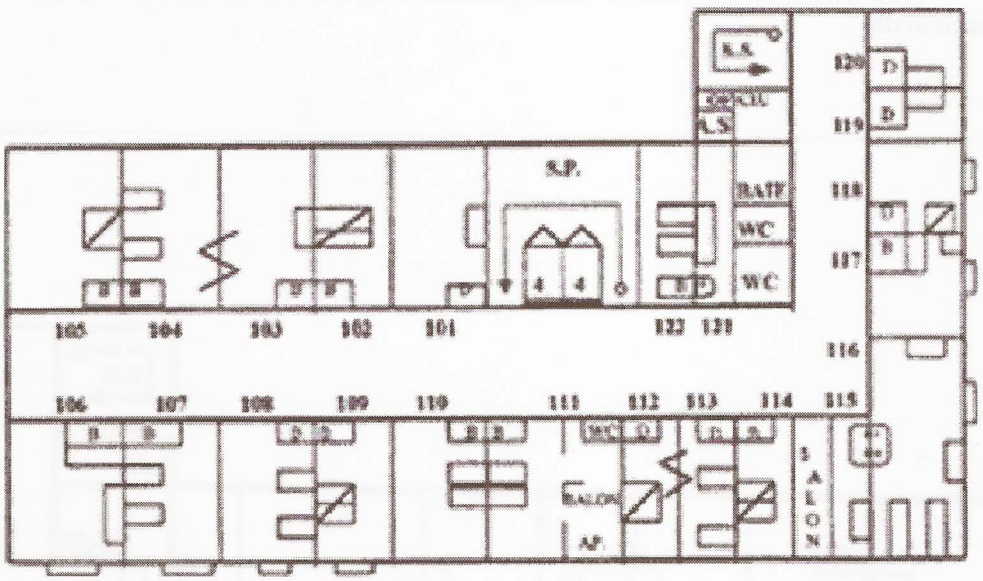
MODEL
pentru etajul I

SCHIŢA
privind structura şi amplasarea camerelor pe nivelul[1]) ....

Director, ...

Administrator, ...

[1]) Se întocmeşte câte o fişă pentru fiecare nivel (demisol, parter, etaje, mansardă).



Anexa 3

A. Fişa privind clasificarea structurilor de alimentaţie

UNITATEA .....
(tipul şi denumirea unităţii de alimentaţie pentru turism)

FIŞA
privind clasificarea structurilor de alimentaţie

1. Adresa .....,
2. Profilul .....,
3. Total suprafaţă utilă (mp) .....,
4. Total suprafaţă comercială (mp) .....,
5. Amplasarea unităţii .....,
6. Capacitatea totală a unităţii .....,

Nr. crt.	Tipul de unitate	Nr. de stele	Nr. de locuri	Total	din care:				Alte menţiuni
					Saloane	Terasă acoperită	Terasă neacoperită	Grădină de vară	

B. Fişa privind încadrarea nominală a spaţiilor de cazare pe stele

UNITATEA .....
!.....
(tipul şi denumirea unităţii de cazare)

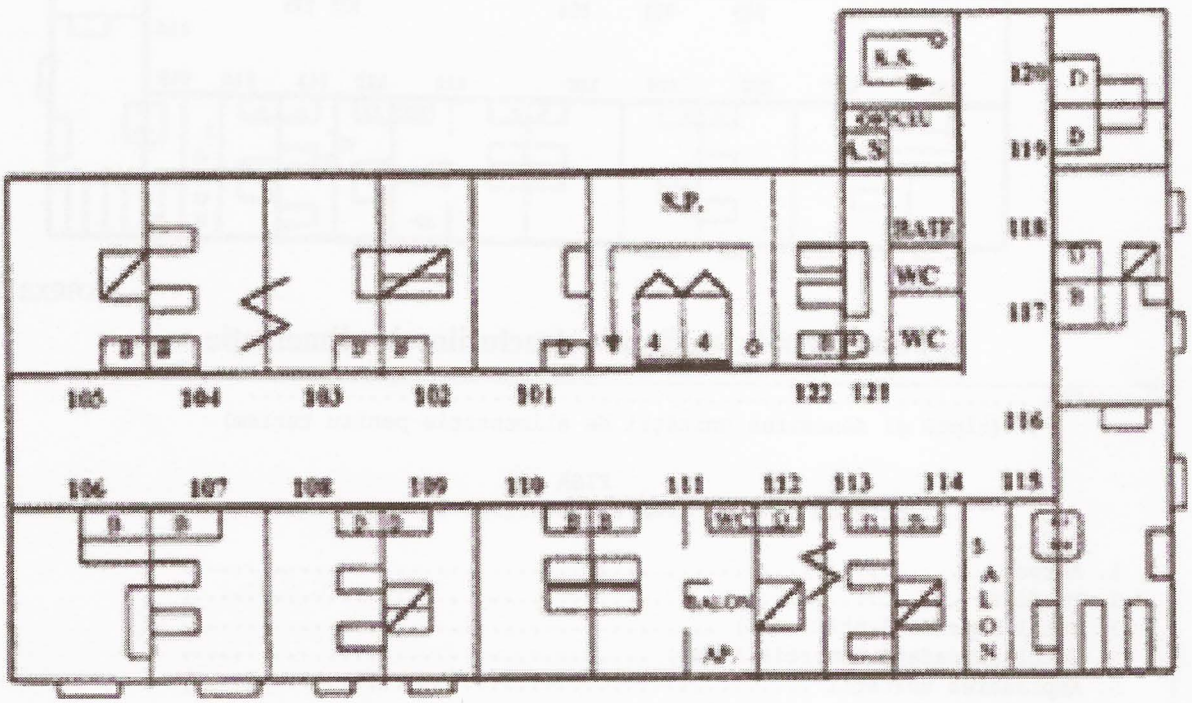
MODEL
pentru etajul I

SCHIŢA
privind structura şi amplasarea camerelor pe nivelul[1]) ....

Director, ...

Administrator, ...

[1]) Se întocmeşte câte o fişă pentru fiecare nivel (demisol, parter, etaje, mansardă).



REGLEMENTĂRI LEGISLATIVE SPECIFICE AFACERII

Cu ajutorul acestei secțiuni de reglementări legislative, stimate întreprinzător, aveți la îndemână baza legală atât pentru înființarea și organizarea propriei afaceri, cât și pentru buna funcționare a acesteia.

A cunoaște reglementările care afectează afacerea dumneavoastră înseamnă, pe de o parte, a vă feri de eventualele neplăceri și, pe de alta, vă ajută să profitați de anumite avantaje sau facilități stipulate de actele normative.

Pentru a fi ușor de consultat, aceste reglementări legislative sunt grupate pe domenii de organizare.

● Reglementări specifice pentru înființare, înregistrare, formă de organizare:

1. Legea nr. 31 din 16 noiembrie 1990 privind societățile comerciale, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 33 din 29 ianuarie 1998.

2. Norma 5 din 29 septembrie 2000 privind fuziunea și divizarea băncilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 474 din 29 septembrie 2000.

3. Legea nr. 99 din 26 mai 1999 privind unele măsuri pentru accelerarea reformei economice, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 236 din 27 mai 1999.

4. Ordonanța Guvernului nr. 89 din 29 august 2000 privind unele măsuri pentru autorizarea operatorilor și efectuarea înscrierilor în Arhiva Electronică de Garanții Reale Mobiliare, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 423 din 1 septembrie 2000.

5. Legea nr. 298 din 15 mai 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 89/2000 privind unele măsuri pentru autorizarea operatorilor și efectuarea înscrierilor în Arhiva Electronică de Garanții Reale Mobiliare, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 356 din 28 mai 2002.

6. Ordonanța Guvernului nr. 12 din 30 ianuarie 2003 pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 89/2000 privind unele măsuri pentru autorizarea operatorilor și efectuarea înscrierilor în Arhiva Electronică de Garanții Reale Mobiliare, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 59 din 1 februarie 2003.

7. Legea nr. 161 din 19 aprilie 2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 279 din 21 aprilie 2003.

8. Legea nr. 127 din 21 iulie 2000 pentru modificarea și completarea art. 156 din Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 345 din 25 iulie 2000.

9. Legea nr. 359 din 8 septembrie 2004 privind simplificarea formalităților administrative la înregistrarea în Registrul comerțului a persoanelor fizice, asociațiilor familiale și persoanelor juridice, înregistrarea fiscală a acestora, precum și la autorizarea funcționării persoanelor juridice, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 839 din 13 septembrie 2004.

10. Legea nr. 26 din 5 noiembrie 1990 privind Registrul comerțului, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 49 din 4 februarie 1998.

11. Norme metodologice nr. P/608 din 15 aprilie 1998 privind modul de ţinere a registrelor comerţului şi de efectuare a înregistrărilor, publicate în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 176 din 11 mai 1998.

12. Ordonanţa Guvernului nr. 53 din 14 august 1998 pentru completarea Legii nr. 26/1990 privind Registrul comerţului, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 302 din 18 august 1998.

13. Legea nr. 36 din 7 martie 2001 privind aprobarea Ordonanţei Guvernului nr. 53/1998 pentru completarea Legii nr. 26/1990 privind Registrul comerţului, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 122 din 12 martie 2001.

14. Ordonanţa Guvernului nr. 15 din 30 ianuarie 2003 pentru completarea Legii nr. 26/1990 privind Registrul comerţului, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 61 din 1 februarie 2003.

15. Legea nr. 183 din 17 mai 2004 privind aprobarea Ordonanţei Guvernului nr. 15/2003 pentru completarea Legii nr. 26/1990 privind Registrul comerţului, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 461 din 24 mai 2004.

16. Legea nr. 505 din 26 noiembrie 2003 privind aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 129/2002 pentru modificarea Legii nr. 26/1990 privind Registrul comerţului şi a Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 76/2001 privind simplificarea unor formalităţi administrative pentru înregistrarea şi autorizarea funcţionării comercianţilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 857 din 3 decembrie 2003.

17. Legea nr. 348 din 6 iulie 2001 pentru modificarea Legii nr. 26/1990 privind Registrul comerţului, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 381 din 12 iulie 2001.

18. Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 129 din 10 octombrie 2002 pentru modificarea Legii nr. 26/1990 privind Registrul comerţului şi a Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 76/2001 privind simplificarea unor formalităţi administrative pentru înregistrarea şi autorizarea funcţionării comercianţilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 746 din 11 octombrie 2002.

19. Legea nr. 346 din 14 iulie 2004 privind stimularea înfiinţării şi dezvoltării întreprinderilor mici şi mijlocii, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 681 din 29 iulie 2004.

21. Ordonanţa Guvernului nr. 94 din 26 august 2004 privind reglementarea unor măsuri financiare, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 803 din 31 august 2004.

22. Hotărârea Guvernului nr. 797 din 30 septembrie 1999 pentru aprobarea Normelor metodologice privind modalităţile de finanţare a programelor şi a măsurilor de stimulare a înfiinţării şi dezvoltării întreprinderilor mici şi mijlocii, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 485 din 7 octombrie 1999.

23. Ordin al ministrului pentru întreprinderile mici şi mijlocii şi cooperaţie nr. 51 din 4 martie 2003 pentru aprobarea Procedurii de implementare a Programului naţional multianual pe perioada 2002-2005 de susţinere a investiţiilor realizate de către întreprinderi nou-înfiinţate şi microîntreprinderi, precum şi a investiţiilor de modernizare/retehnologizare a întreprinderilor mici şi mijlocii, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 245 din 10 aprilie 2003.

24. Ordin al ministrului pentru întreprinderile mici şi mijlocii şi cooperaţie nr. 132 din 6 iunie 2003 privind aprobarea Regulamentului de organizare şi funcţionare a Comitetului consultativ pentru dezvoltarea întreprinderilor mici şi mijlocii, precum şi a componenţei acestuia, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 452 din 25 iunie 2003.

25. Ordin al preşedintelui Agenţiei pentru Întreprinderi Mici şi Mijlocii şi Cooperaţie nr. 137 din 22 septembrie 2003 privind modificarea Ordinului ministrului pentru întreprinderile mici şi mijlocii şi cooperaţie nr. 51/2003 pentru aprobarea Procedurii de implementare a Programului naţional multianual pe perioada 2002-2005 de susţinere a investiţiilor realizate de către întreprinderi nou-înfiinţate şi microîntreprinderi, precum şi a investiţiilor de modernizare/retehnologizare a întreprinderilor mici şi mijlocii, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 682 din 26 septembrie 2003.

26. Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 295 din 30 decembrie 2000 pentru suspendarea aplicării sau abrogarea unor ordonanţe şi ordonanţe de urgenţă ale Guvernului, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 707 din 30 decembrie 2000.

27. Legea nr. 300 din 28 iunie 2004 privind autorizarea persoanelor fizice şi a asociaţiilor familiale care desfăşoară activităţi economice în mod independent, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 582 din 6 august 2002.

28. Ordin al ministrului muncii, solidarităţii sociale şi familiei nr. 701 din 17 decembrie 2003 pentru desemnarea instituţiei care să recunoască automat documentele care dovedesc calificarea dobândită în străinătate de cetăţenii români sau cetăţeni ai statelor membre ale Uniunii Europene şi ai statelor aparţinând Spaţiului Economic European, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 19 din 9 ianuarie 2004.

● **Acte normative speciale pentru turism şi pensiuni turistice:**

1. **Hotărârea Guvernului nr. 409 din 23 martie 2004** privind organizarea şi funcţionarea Ministerului Agriculturii, Pădurilor şi Dezvoltării Rurale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 291 din 1 aprilie 2004.

   Ministerul Agriculturii, Pădurilor şi Dezvoltării Rurale este autoritatea centrală care asigură dezvoltarea durabilă a agriculturii, producţiei alimentare, îmbunătăţirilor funciare, a spaţiului rural etc. Este organ de specialitate al administraţiei publice centrale, cu personalitate juridică, în subordinea Guvernului.

   Ministerul Agriculturii, Pădurilor şi Dezvoltării Rurale exercită funcţia de reglementare, prin care se asigură, în conformitate cu strategia, realizarea cadrului juridic şi elaborarea legislaţiei specifice activităţilor din domeniul producţiei alimentare. De asemenea, acest minister asigură, în numele statului sau al Guvernului României, reprezentarea pe plan intern şi extern în acest domeniu de activitate.

2. **Hotărârea Guvernului nr. 688 din 15 iunie 1990** privind stabilirea atribuţiilor Comisiei Zonei Montane din România, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 86 din 7 mai 1992.

3. **Ordonanţa Guvernului nr. 63 din 28 august 1997** privind stabilirea unor facilităţi pentru dezvoltarea turismului rural, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 226 din 30 august 1997.

4. **Legea nr. 187 din 14 octombrie 1998** pentru aprobarea Ordonanţei Guvernului nr. 63/1997 privind stabilirea unor facilităţi pentru dezvoltarea turismului rural, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 394 din 16 octombrie 1998.

5. **Ordin al preşedintelui Autorităţii Naţionale pentru Turism nr. 61 din 27 aprilie 1999** pentru aprobarea Normelor metodologice şi a criteriilor privind clasificarea structurilor de primire turistice, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 242 bis din 31 mai 1999.

6. **Ordin al ministrului turismului nr. 510 din 28 iunie 2002** pentru aprobarea Normelor metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 582 bis din 6 august 2002.

7. **Ordin al ministrului agriculturii, alimentaţiei şi pădurilor nr. 553 din 30 noiembrie 2002** pentru aprobarea Programului privind sprijinirea producătorilor agricoli din zonele de deal şi de munte, precum şi a pescarilor profesionişti din zona Deltei Dunării pentru achiziţionarea de dotări specifice noi din producţia internă, finanţat din fondul „Dezvoltarea agriculturii româneşti", publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 897 din 11 decembrie 2002.

8. **Ordin al ministrului turismului nr. 911 din 26 noiembrie 2002** privind modificarea şi completarea Ordinului ministrului turismului nr. 510/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 898 din 11 decembrie 2002.

9. **Ordin al ministrului turismului nr. 188 din 28 februarie 2003** privind modificarea şi completarea Normelor metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice, aprobate prin Ordinul ministrului turismului nr. 510/2002, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 181 din 24 martie 2003.

10. Ordin al ministrului agriculturii, pădurilor şi dezvoltării rurale, al ministrului administraţiei şi internelor şi al ministrului integrării europene nr. 93 din 25 martie 2004 privind definirea şi caracterizarea noţiunii de spaţiu rural, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 323 din 14 aprilie 2004.

11. Ordin al ministrului agriculturii, pădurilor şi dezvoltării rurale, al ministrului administraţiei şi internelor şi al ministrului integrării europene nr. 160 din 22 martie 2004 privind definirea şi caracterizarea noţiunii de spaţiu rural, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 323 din 14 aprilie 2004.

12. Ordin al ministrului agriculturii, pădurilor şi dezvoltării rurale, al ministrului administraţiei şi internelor şi al ministrului integrării europene nr. 173 din 3 martie 2004 privind definirea şi caracterizarea noţiunii de spaţiu rural, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 323 din 14 aprilie 2004.

13. Legea nr. 137 din 29 decembrie 1995 privind protecţia mediului, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 70 din 17 februarie 2000.

14. Hotărârea Guvernului nr. 836 din 27 mai 2004 privind aprobarea Metodologiei de utilizare a fondurilor de stimulare a personalului din autorităţile publice pentru protecţia mediului, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 511 din 7 iunie 2004.

15. Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 91 din 20 iunie 2002 pentru modificarea şi completarea Legii protecţiei mediului nr. 137/1995, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 465 din 28 iunie 2002.

16. Legea nr. 294 din 27 iunie 2003 privind aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 91/2002 pentru modificarea şi completarea Legii protecţiei mediului nr. 137/1995, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 505 din 14 iulie 2003.

17. Hotărârea Guvernului nr. 127 din 30 martie 1994 privind stabilirea şi sancţionarea unor contravenţii la normele pentru protecţia mediului înconjurator, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 94 din 12 aprilie 1994.

18. Hotărârea Guvernului nr. 254 din 25 aprilie 1995 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 127/1994 privind stabilirea şi sancţionarea unor contravenţii la normele pentru protecţia mediului înconjurător, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 87 din 9 mai 1995.

19. Legea apelor nr. 107 din 25 septembrie 1996, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 244 din 8 octombrie 1996.

20. Legea nr. 310 din 28 iunie 2004 pentru modificarea şi completarea Legii apelor nr. 107/1996, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 584 din 30 iunie 2004.

În anul 2000, luna mai, s-a înfiinţat Fondul pentru mediu, instrument economico-financiar destinat susţinerii şi realizării cu prioritate a proiectelor cuprinse în Planul naţional de acţiune pentru protecţia mediului.

Declaraţia privind obligaţiile de plată la veniturile Fondului pentru mediu va fi obligatoriu completată şi depusă de către persoanele fizice şi persoanele juridice, indiferent de forma lor de organizare, care desfăşoară activităţi ce le impun obligaţia de a plăti cotele către Administraţia Fondului pentru Mediu.

21. Legea nr. 73 din 4 mai 2000 privind Fondul pentru mediu, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 889 din 9 decembrie 2002.

22. Rectificare la republicarea Legii nr. 73/2000 privind Fondul pentru mediu, tipărită în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 889 din 9 decembrie 2002, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 57 din 31 ianuarie 2003.

23. Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 86 din 25 septembrie 2003 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 73/2000 privind Fondul pentru mediu, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 694 din 3 octombrie 2003.

24. Legea nr. 333 din 8 iulie 2004 privind aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 86/2003 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 73/2000 privind Fondul pentru mediu, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 674 din 27 iulie 2004.

25. Ordin al ministrului mediului şi gospodăririi apelor nr. 334 din 11 august 2004 pentru aprobarea modelului şi conţinutului formularului „Declaraţie privind obligaţiile de plată la veniturile Fondului pentru mediu", publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 774 din 24 august 2004.

● Acte ce reglementează desfăşurarea activităţii contabile

1. Legea nr. 571 din 22 decembrie 2003 – Codul fiscal, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 927 din 23 decembrie 2003.

2. Ordin al ministrului finanţelor publice nr. 160 din 20 ianuarie 2004 pentru aprobarea modelului şi conţinutului unor formulare privind administrarea impozitului pe veniturile persoanelor fizice, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 95 din 2 februarie 2004.

3. Ordin al ministrului finanţelor publice nr. 1.848 din 22 decembrie 2003 privind stabilirea baremului lunar pentru impunerea veniturilor din salarii şi pensii pentru anul fiscal 2004 potrivit prevede-

rilor Legii nr. 571/2003 privind Codul fiscal, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 4 din 6 ianuarie 2004.

4. Hotărârea Guvernului nr. 44 din 22 ianuarie 2004 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 571/2003 privind Codul fiscal, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 112 din 6 februarie 2004.

5. Rectificare la Hotărârea Guvernului nr. 44/2004 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 571/2003 privind Codul fiscal, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 112 din 6 februarie 2004.

6. Hotărârea Guvernului nr. 783 din 19 mai 2004 privind aprobarea nivelurilor pentru valorile impozabile, impozitele şi taxele locale, precum şi pentru amenzile care se indexează anual, aplicabile în 2005, publicată în Monitorul Oficial nr. 482 din 28 mai 2004.

7. Ordin al ministrului finanţelor publice nr. 1219 din 12 august 2003 pentru aprobarea Normelor privind certificatele de exonerare de la plata în vamă a taxei pe valoarea adăugată pentru importurile prevăzute la art. 157 alin. (3) din Legea nr. 571/2003 privind Codul fiscal, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 737 din 16 august 2004.

8. Ordin al ministrului finanţelor publice nr. 1.847 din 22 decembrie 2003 privind stabilirea Nomenclatorului activităţilor independente pentru care venitul net se poate determina pe baza normelor anuale de venit, pentru contribuabilii care îşi desfăşoară activitatea individual potrivit prevederilor Legii nr. 571/2003 privind Codul fiscal, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 13 din 8 ianuarie 2004.

9. Ordin al ministrului finanţelor publice nr. 1.846 din 22 decembrie 2003 pentru aprobarea Instrucţiunilor de aplicare a scutirilor de taxă pe valoarea adăugată pentru exporturi şi alte operaţiuni similare, pentru transportul internaţional şi pentru operaţiunile legate de traficul internaţional de bunuri, prevăzute la art. 143 alin. (1) şi la art. 144 alin. (1) din Legea nr. 571/2003 privind Codul fiscal, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 10 din 8 ianuarie 2004.

10. Ordin al ministrului finanţelor publice nr. 338 din 26 februarie 2004 privind aprobarea Metodologiei de soluţionare a deconturilor cu sume negative de taxă pe valoarea adăugată cu opţiune de rambursare, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 231 din 16 martie 2004.

11. Ordin al ministrului finanţelor publice nr. 192 din 28 ianuarie 2004 privind stabilirea baremului anual de impunere şi a deducerii personale de bază pentru calculul impozitului pe venitul anual global impozabil realizat în anul fiscal 2003, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 82 din 30 ianuarie 2004.

12. Legea nr. 82 din 24 decembrie 1991 a contabilităţii, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 629 din 26 august 2002.

13. Ordin al ministrului finanţelor publice nr. 1.827 din 22 decembrie 2003 privind modificarea şi completarea unor reglementări în domeniul contabilităţii, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 53 din 22 ianuarie 2004.

14. Ordin al ministrului finanţelor publice nr. 1.193 din 4 septembrie 2003 privind conducerea contabilităţii în partidă simplă de către reprezentanţele din România ale societăţilor comerciale şi

organizațiilor economice străine, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 650 din 12 septembrie 2003.

15. Ordonanța Guvernului nr. 83 din 19 august 2004 pentru modificarea și completarea Legii nr. 571/2003 privind Codul fiscal, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 793 din 27 august 2004.

● Acte ce reglementează activitatea de personal

1. Legea nr. 53 din 24 ianuarie 2003, Codul Muncii, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 72 din 5 februarie 2003.

2. Legea nr. 480 din 12 noiembrie 2003 pentru modificarea lit. e) a art. 50 din Legea nr. 53/2003 – Codul muncii, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 814 din 18 noiembrie 2003 (modificarea a fost operată).

3. Legea nr. 541 din 18 decembrie 2003 pentru modificarea unor dispoziții ale Legii nr. 53/2003 – Codul muncii, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 913 din 19 decembrie 2003 (modificarea a fost operată).

4. Legea nr. 19 din 17 martie 2000 privind sistemul public de pensii și alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 140 din 1 aprilie 2000.

5. Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 41 din 27 aprilie 2000 pentru modificarea și completarea Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii și alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 183 din 27 aprilie 2000.

6. Ordin al ministrului muncii și protecției sociale nr. 315 din 11 mai 2000 pentru aprobarea Normelor metodologice privind aplicarea prevederilor art. II din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 41/2000 pentru modificarea și completarea Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii și alte drepturi de asigurări sociale, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 223 din 22 mai 2000.

7. Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 171 din 19 octombrie 2000 pentru modificarea Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii și alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 531 din 27 octombrie 2000.

8. Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 294 din 30 decembrie 2000 pentru modificarea și completarea Legii nr. 145/1998 privind înființarea, organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Ocupare și Formare Profesională, precum și a Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii și alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 707 din 30 decembrie 2000.

9. Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 49 din 29 martie 2001 pentru modificarea și completarea Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii și alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 161 din 30 martie 2001.

10. Hotărârea Guvernului nr. 403 din 19 aprilie 2001 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor art. 183 din Legea nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii și alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 209 din 25 aprilie 2001.

11. Ordin al ministrului muncii şi solidarităţii sociale nr. 340 din 4 mai 2001 pentru aprobarea Normelor de aplicare a prevederilor Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii şi alte drepturi de asigurări sociale, cu modificările şi completările ulterioare, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 237 din 10 mai 2001.

12. Legea nr. 340 din 6 iulie 2001 privind aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 294/2000 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 145/1998 privind înfiinţarea, organizarea şi funcţionarea Agenţiei Naţionale pentru Ocupare şi Formare Profesională, precum şi a Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii şi alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 378 din 11 iulie 2001.

13. Legea nr. 22 din 10 ianuarie 2002 privind aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 41/2000 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii şi alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 50 din 24 ianuarie 2002.

14. Legea nr. 338 din 31 mai 2002 privind aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 49/2001 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii şi alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 446 din 25 iunie 2002.

15. Legea nr. 341 din 31 mai 2002 privind respingerea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 107/2001 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii şi alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 446 din 25 iunie 2002.

16. Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 147 din 31 octombrie 2002 pentru reglementarea unor probleme financiare şi pentru modificarea unor acte normative, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 821 din 13 noiembrie 2002.

17. Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 9 din 27 februarie 2003 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii şi alte drepturi de asigurări sociale şi pentru abrogarea unor prevederi din Legea nr. 130/1999 privind unele măsuri de protecţie a persoanelor încadrate în muncă, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 167 din 17 martie 2003.

18. Legea nr. 232 din 31 mai 2003 pentru aprobarea Ordonanţei Guvernului nr. 36/2003 privind corelarea unor dispoziţii din legislaţia financiar-fiscală, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 373 din 31 mai 2003 (care, începând cu data de 1 ianuarie 2004, abrogă: art. 30 alin. (2), art. 31 alin. (5), art. 36 alin. (1), art. 144 lit. e) şi f) şi art. 148 lit. l).

19. *Atenţie!* Prevederile art. V din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 107 din 24 octombrie 2003 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 346/2002 privind asigurarea pentru accidente de muncă şi boli profesionale, menţionează că începând cu data de 1 ianuarie 2005 se abrogă prevederile referitoare la accidente de muncă şi boli profesionale din cap. V „Alte drepturi de asigurări sociale" din Legea nr. 19/2000.

20. Legea nr. 553 din 18 decembrie 2003 privind respingerea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 23/2003 pentru modificarea completarea Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii şi alte drepturi de asigurări sociale şi pentru modificarea art. II şi III din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 9/2003, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 915 din 20 decembrie 2003.

21. Legea nr. 598 din 22 decembrie 2003 privind aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 107/2003 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 346/2002 privind asigurarea pentru accidente de muncă şi boli profesionale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 936 din 24 decembrie 2003

22. Legea nr. 577 din 22 decembrie 2003 privind aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 9/2003 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii şi alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1 din 5 ianuarie 2004.

23. Rectificare din 21 ianuarie 2004 la Legea nr. 577/2003 privind aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 9/2003 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii şi alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1 din 5 ianuarie 2004.

24. Legea nr. 276 din 23 iunie 2004 pentru completarea art. 169 din Legea nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii şi alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 574 din 29 iunie 2004.

25. Legea nr. 352 din 15 iulie 2004 pentru completarea Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii şi alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 683 din 29 iulie 2004.

26. Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 59 din 26 august 2004 pentru modificarea Legii nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii şi alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 804 din 31 august 2004.

27. Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 67 din 16 septembrie 2004 pentru modificarea art. 80 alin. (2) din Legea nr. 19/2000 privind sistemul public de pensii şi alte drepturi de asigurări sociale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 855 din 17 septembrie 2004.

28. Legea nr. 76 din 16 ianuarie 2002 privind sistemul asigurărilor pentru şomaj şi stimularea ocupării forţei de muncă, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 103 din 6 februarie 2002.

29. Hotărârea Guvernului nr. 174 din 20 februarie 2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru şomaj şi stimularea ocupării forţei de muncă, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 181 din 18 martie 2002.

30. Ordin al Preşedintelui Agenţiei Naţionale pentru Ocuparea Forţei de Muncă nr. 85 din 22 februarie 2002 privind aprobarea Procedurii de primire şi de soluţionare a cererilor de loc de muncă sau indemnizaţie de şomaj, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 181 din 18 martie 2002.

31. Ordin al ministrului muncii şi solidarităţii sociale nr. 111 din 25 februarie 2002 pentru aprobarea Procedurilor privind modul de acordare a drepturilor de care beneficiază persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă pe durata participării la o formă de pregătire profesională, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 181 din 18 martie 2002.

32. Hotărârea Guvernului nr. 277 din 21 martie 2002 privind aprobarea Criteriilor de acreditare a furnizorilor de servicii specializate pentru stimularea ocupării forţei de muncă, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 224 din 3 aprilie 2002.

33. Hotărârea Guvernului nr. 278 din 21 martie 2002 pentru aprobarea Procedurilor privind accesul la măsurile pentru prevenirea şomajului, modalităţile de finanţare şi instrucţiunile de implementare a acestora, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 224 din 3 aprilie 2002.

34. Norme metodologice nr. 394 din 26 martie 2002 privind acordarea din bugetul asigurărilor pentru şomaj de credite în condiţii avantajoase întreprinderilor mici şi mijlocii, unităţilor cooperatiste, asociaţiilor familiale şi persoanelor fizice autorizate să desfăşoare activităţi independente, publicate în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 253 din 15 aprilie 2002.

35. Hotărârea Guvernului nr. 377 din 18 aprilie 2002 pentru aprobarea Procedurilor privind accesul la măsurile pentru stimularea ocupării forţei de muncă, modalităţile de finanţare şi instrucţiunile de implementare a acestora, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 310 din 10 mai 2002.

36. Rectificare la Procedura privind declararea lunară de către angajatori a obligaţiilor de plată la bugetul asigurărilor pentru şomaj, prevăzută în anexa la Ordinul ministrului muncii şi solidarităţii sociale nr. 110/2002, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 181 din 18 martie 2002, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 386 din 6 iunie 2002.

37. Ordin al ministrului muncii şi solidarităţii sociale nr. 280 din 18 iunie 2002 pentru modificarea Procedurilor privind modul de acordare a drepturilor de care beneficiază persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă pe durata participării la o formă de pregătire profesională, aprobate prin Ordinul ministrului muncii şi solidarităţii sociale nr. 111/2002, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 509 din 15 iulie 2002.

38. Ordin al ministrului muncii şi solidarităţii sociale şi al ministrului educaţiei şi cercetării nr. 284 din 21 iunie 2002 pentru aprobarea Normelor metodologice privind emiterea, gestionarea şi arhivarea certificatelor de calificare şi a certificatelor de absolvire eliberate pentru programele/cursurile de formare profesională organizate prin Agenţia Naţională pentru Ocuparea Forţei de Muncă, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 733 din 8 octombrie 2002.

39. Ordin al ministrului muncii şi solidarităţii sociale şi al ministrului educaţiei şi cercetării nr. 4.248 din 13 august 2002 pentru aprobarea Normelor metodologice privind emiterea, gestionarea şi arhivarea certificatelor de calificare şi a certificatelor de absolvire eliberate pentru programele/cursurile de formare profesională organizate prin Agenţia Naţională pentru Ocuparea Forţei de Muncă, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 733 din 8 octombrie 2002.

40. Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 124 din 2 octombrie 2002 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru şomaj şi stimularea ocupării forţei de muncă, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 740 din 10 octombrie 2002.

41. Hotărârea Guvernului nr. 1.090 din 2 octombrie 2002 privind modul de plată a unor drepturi acordate din bugetul asigurărilor pentru şomaj, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 741 din 10 octombrie 2002.

42. Hotărârea Guvernului nr. 1.089 din 2 octombrie 2002 pentru modificarea şi completarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru şomaj şi stimularea ocupării forţei de muncă, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 174/2002, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 741 din 10 octombrie 2002.

43. Hotărârea Guvernului nr. 1.091 din 2 octombrie 2002 pentru modificarea Procedurilor privind accesul la măsurile pentru stimularea ocupării forţei de muncă, modalităţile de finanţare şi instrucţiunile de implementare a acestora, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 377/2002, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 741 din 10 octombrie 2002.

44. Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 147 din 31 octombrie 2002 pentru reglementarea unor probleme financiare şi pentru modificarea unor acte normative, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 821 din 13 noiembrie 2002.

45. Legea nr. 4 din 9 ianuarie 2003 privind aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 124/2002 pentru modificarea şi completarea Legii nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru şomaj şi stimularea ocupării forţei de muncă, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 26 din 20 ianuarie 2003.

46. Legea nr. 41 din 21 ianuarie 2003 privind aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 147/2002 pentru reglementarea unor probleme financiare şi pentru modificarea unor acte normative, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 51 din 29 ianuarie 2003.

47. Ordonanţa Guvernului nr. 29 din 30 ianuarie 2003 privind completarea art. VII din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 147/2002 pentru reglementarea unor probleme financiare şi pentru modificarea unor acte normative, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 62 din 1 februarie 2003.

48. Legea nr. 115 din 8 aprilie 2003 pentru aprobarea Ordonanţei Guvernului nr. 29/2003 privind completarea art. VII din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 147/2002 pentru reglementarea unor probleme financiare şi pentru modificarea unor acte normative, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 252 din 11 aprilie 2003.

49. Ordin al ministrului muncii şi solidarităţii sociale şi al ministrului educaţiei şi cercetării nr. 186 din 28 mai 2003 pentru modificarea unor prevederi ale Normelor metodologice privind emiterea, gestionarea şi arhivarea certificatelor de calificare şi a certificatelor de absolvire eliberate pentru programele/cursurile de formare profesională organizate prin Agenţia Naţională pentru Ocuparea Forţei de Muncă, aprobate prin Ordinul ministrului muncii şi solidarităţii sociale şi al ministrului educaţiei şi cercetării nr. 284/4.248/2002, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 430 din 19 iunie 2003.

50. Legea nr. 232 din 31 mai 2003 pentru aprobarea Ordonanţei Guvenului nr. 36/2003 privind corelarea unor dispoziţii din legislaţia financiar-fiscală, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 373 din 31 mai 2003.

51. Ordin al ministrului muncii şi solidarităţii sociale şi al ministrului educaţiei şi cercetării nr. 4.105 din 5 iunie 2003 pentru modificarea unor prevederi ale Normelor metodologice privind emiterea, gestionarea şi arhivarea certificatelor de calificare şi a certificatelor de absolvire eliberate pentru programele/cursurile de formare profesională organizate prin Agenţia Naţională pentru Ocuparea Forţei de Muncă, aprobate prin Ordinul ministrului muncii şi solidarităţii sociale şi al ministrului educaţiei şi cercetării nr. 284/4.248/2002, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 430 din 19 iunie 2003.

52. Ordonanţa Guvernului nr. 86 din 28 august 2003 privind reglementarea unor măsuri în materie financiar-fiscală, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 624 din 31 august 2003.

53. Legea nr. 519 din 3 decembrie 2003 a bugetului asigurărilor sociale de stat pe anul 2004, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 864 din 4 decembrie 2003.

54. Ordin al ministrului muncii, solidarității sociale și familiei nr. 30 din 22 ianuarie 2004 pentru aprobarea Procedurii privind declararea lunară de către angajatori a evidenței nominale a asiguraților și a obligațiilor de plată la bugetul asigurărilor pentru șomaj, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 102 din 3 februarie 2004.

55. Legea nr. 107 din 7 aprilie 2004 pentru modificarea și completarea Legii nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 338 din 19 aprilie 2004.

56. Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 150 din 31 octombrie 2002 privind organizarea și funcționarea sistemului de asigurări sociale de sănătate, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 838 din 20 noiembrie 2002.

57. Ordonanța Gugernului nr. 93 din 26 august 2004 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 150/2002 privind organizarea și funcționarea sistemului de asigurări sociale de sănătate, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 798 din 30 august 2004.